ANNÉE 2024

RAPPORT du COMITÉ de MISSION

Rencontres

À CHALEUR AJOUTÉE

TOME 2

Conversations

Châteauform'

SOMMAIRE

Édito P.04

Précédemment dans
Rencontres à chaleur ajoutée P.06

Notre Comité de Mission : évolution 2024 P.08

2 ans de mission P.10

La mission comme boussole P.14

OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°1

CULTIVER NOTRE MODÈLE HUMANISTE P.16

1.1 — Favoriser le bien-être par l'épanouissement au travail P.18

1.2 — Révéler les Talents par l'audace et la responsabilisation P.20

1.3 — Avoir des Talents ambassadeurs de la culture Châteauform' P.22

1.4 — Valoriser la diversité et l'inclusion au sein de nos équipes P.24

OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°2

INSPIRER NOS CLIENTS AUTANT QU'ILS NOUS INSPIRENT P.28

2.1 — Proposer une expérience favorisant la rencontre avec soi et les autres P.30

2.2 — Ecouter et échanger avec nos clients pour enrichir notre mission P.32

2.3 — Concrétiser notre démarche d'influence et de partage auprès des entreprises P.34

OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°3

CRÉER DES RENCONTRES RESPECTUEUSES DES HOMMES, DES TERRITOIRES ET DU VIVANT P.38

3.1 — Eco-concevoir les événements de nos clients en les impliquant P.40

3.2 — Entretenir, faire vivre et faire découvrir le patrimoine immobilier et naturel P.42

3.3 — Agir au niveau local à travers notre présence, notre recrutement, nos partenariats et nos achats P.44

Synthèse de nos accomplissements P.48

Ils nous inspirent P.50

APRÈS LA *rencontre*

VIENT LE TEMPS DES *conversations*

Chers lecteurs, chers amis,

La conversation est une force puissante. Elle a le pouvoir de transformer des idées en actions, de créer des liens et de bâtir des ponts entre les personnes. Grâce à la conversation, nous découvrons de nouvelles perspectives, nous apprenons les uns des autres et nous trouvons des solutions innovantes aux défis que nous rencontrons. C'est avec cette conviction que nous vous présentons notre deuxième rapport de mission.

Depuis deux ans, Châteauform' s'engage à être une Société à mission. Et cette année, nous avons choisi de mettre en lumière un thème qui nous est cher : la conversation.

Avec nos Talents, la conversation est synonyme d'écoute et de co-construction. Nous croyons fermement que chaque voix compte et que c'est en valorisant les idées de chacun que nous pouvons progresser. Les échanges réguliers et constructifs nous permettent de créer un environnement de travail dans lequel chacun se sent valorisé et impliqué.

Avec nos clients, la conversation est une source d'inspiration et d'amélioration continue. En écoutant leurs besoins et leurs attentes, nous pouvons adapter nos services pour mieux y répondre. Chaque retour, chaque suggestion est une opportunité de grandir et de nous perfectionner.

Avec nos partenaires, la conversation est un vecteur de collaboration et de synergie. Ensemble, nous explorons de nouvelles voies, nous partageons nos expertises et nous construisons des projets ambitieux. C'est grâce à ces échanges que nous pouvons innover et proposer des solutions toujours plus pertinentes.

Ce rapport de mission, intitulé « Rencontres à Chaleur ajoutée - Tome 2 : Conversations », est le reflet de ces conversations. Il témoigne de notre engagement à dialoguer, à écouter et à agir.

Nous espérons qu'il vous inspirera autant qu'il nous a inspirés. Et si vous n'avez pas encore découvert notre premier rapport de mission, « Rencontres à Chaleur ajoutée », je vous invite chaleureusement à sa lecture !

Merci à tous ceux qui participent à cette aventure, nos Talents, nos clients, nos partenaires. Continuons à converser, à échanger et à construire ensemble un avenir meilleur, un avenir fait de rencontres et de conversations.

Bonne lecture et à très vite,



Magaly Charlin Gaudin

PRÉSIDENTE DU COMITÉ DE MISSION ET RESPONSABLE TALENTS & CULTURE ET RICHESSES HUMAINES

Flashez ou cliquez pour lire ou relire le Tome 1

Précédemment dans Rencontres à Chaleur ajoutée...

Dans notre premier Tome de *Rencontres à Chaleur Ajoutée*, nous présentions les origines de notre mission ancrée dans notre ADN humaniste.

Nous définissions et illustrions notamment les notions de culture humaniste, de Chaleur Ajoutée, de pyramide inversée et de *bienformance* avec pour ambition d'en donner les clés à nos lecteurs.

La démarche d'adoption de qualité de Société à mission par Châteauform' est née de la conviction que : « Seule l'entreprise qui met l'humain au cœur, qui respecte le vivant et les territoires a le pouvoir de transformer durablement et harmonieusement notre monde » - Daniel & Benjamin Abittan

NOTRE RAISON D'ÊTRE

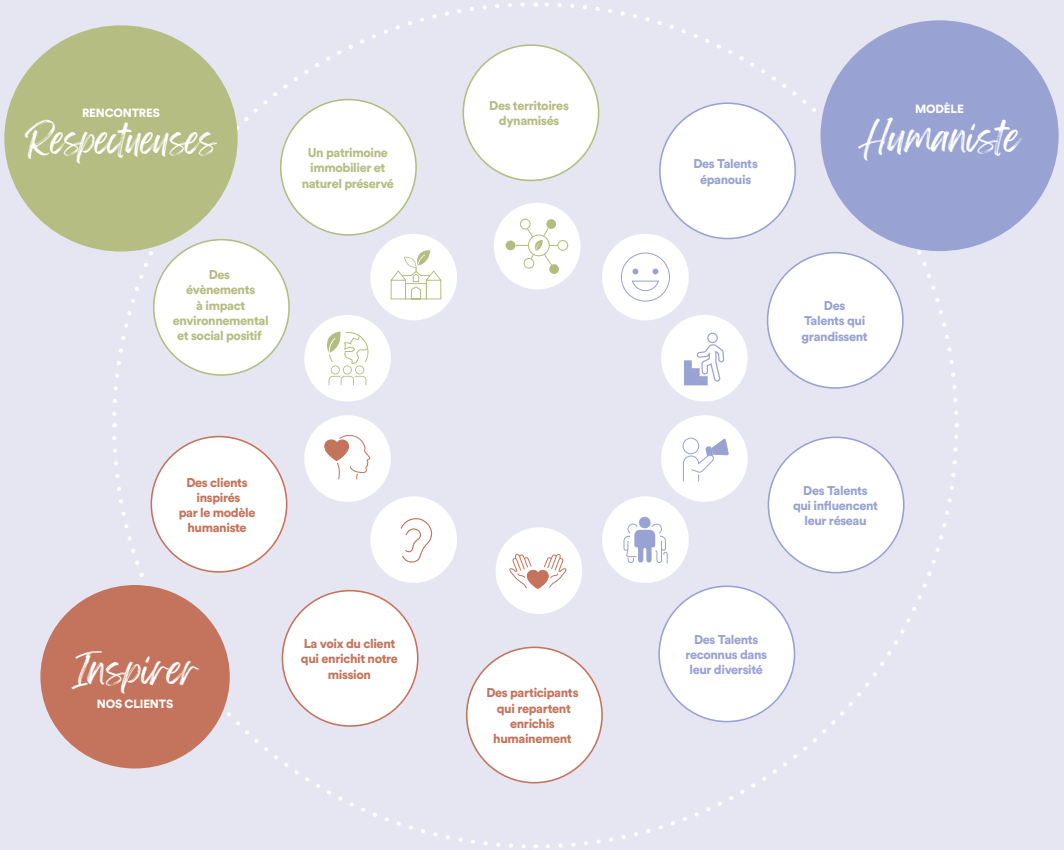
« Les équipes Châteauform' insufflent leur chaleur ajoutée à chaque rencontre pour inspirer les entreprises et leur permettre de révéler leurs talents. »

3 OBJECTIFS DE BIENFORMANCE

1. Cultiver notre modèle humaniste
2. Inspirer nos clients autant qu'ils nous inspirent
3. Créer des rencontres respectueuses des Hommes, des Territoires et du Vivant.

LA ROUE DE L'IMPACT

Nous y présentions également, pour la première fois notre Roue de l'Impact traduisant notre modèle de mission de manière schématique et sous le prisme de l'impact.



Dans le premier tome, vous avez rencontré notre Comité de mission et nos Talents à travers des vidéos et des témoignages. La rencontre se poursuit ici...

Le Comité

DE MISSION



Béatrice Fastham



Franck Martin



Anne Thevenet-Abitbol



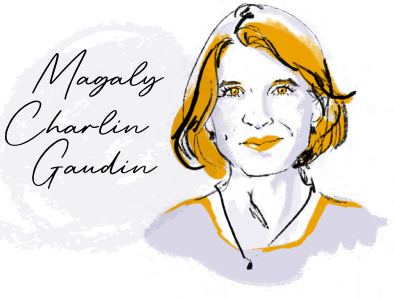
Agnès Bompeix Bigouroux



Benjamin Abittan



Vincent Tettamanti



Magaly Charlin Gaudin

Après Benjamin, Magaly a repris la présidence du Comité



Nouvelle bouille

Nicolas Beretti

3 RDV en 2024

En 2024, notre mot d'ordre pour notre comité de mission était : « Soyez poil à gratter ! Nous souhaitons progresser, alors n'hésitez pas à nous donner du feedback constructif (même quand cela ne fait pas plaisir à entendre) ! »

Et c'est ce que le comité a fait !

Mars 2024

Point d'avancement sur nos 2 projets phares : Ateliers Humanistes et Regen' Ronqueux. Le comité a formulé des conseils qui nous ont permis de réorienter chacun des 2 projets pour être plus impactants.



Juillet 2024

Etat d'avancement de la mission et atelier de réflexion autour de la question **« Au vu des avancées de la mission, que nous manque-t-il pour atteindre notre rêve ? ».** (Le rêve à 2040 avait été imaginé lors d'un précédent comité en 2023). Nous en avons conclu que finalement ce rêve était peut-être trop éloigné de notre réalité et que la première étape consistait à travailler encore davantage sur notre congruence et l'alignement « mission - vision – stratégie – action ».



Novembre 2024

Bilan des 2 ans de mission et questionnement : **« Comment aligner mission et business sur le long terme ? ».** Les échanges autour de cette question apportée par Benjamin ABITTAN (DGA) ont abouti à l'adoption d'un nouvel objectif opérationnel en lien avec le 2ème objectif statutaire.

UNE FIERTÉ POUR NOS TALENTS

Nos Talents connaissent la mission de Châteauform' et se sentent toujours impliqués dans sa mise en œuvre !

	2023	2024
JE CONNAIS ET SAIS EXPLIQUER LA MISSION DE CHÂTEAUFORM' (RAISON D'ÊTRE ET OBJECTIFS)	90.1 %	89.5 %
JE ME SENS IMPLIQUÉ(E) DANS LA MISE EN OEUVRE DE LA MISSION DE CHÂTEAUFORM'	85.6 %	82.2 %

* Enquête menée auprès de 2 000 Talents – taux de retour : 88,2 %

Les résultats légèrement en baisse par rapport à 2023 (première année de la mission) démontrent la nécessité de poursuivre l'effort de formation à la mission à toutes les étapes du parcours Talents. Des actions sont entreprises dès début 2025 pour retrouver les taux de 2023.

Notre mission est également un motif de fierté et une source de motivation.

En 2024, nous avons ajouté une nouvelle question ouverte à notre Enquête Happy (enquête de satisfaction interne) :
« Nous sommes société à mission depuis 2 ans. Qu'est-ce que cela t'apporte? »

Continuité
Sens *Fierté*
Impact
Motivation

980 réponses collectées !

UNE MISSION QUI INSPIRE ET ENGAGE AUX QUATRE COINS DE L'EUROPE !

Une certaine fierté de travailler pour une entreprise qui se donne des objectifs clairs et respectueux.

MAISON DE FAMILLE SUISSE

Fierté et engagement pour l'avenir, je suis acteur du changement grâce à Châteauform'.

MAISON DE FAMILLE ALLEMAGNE

Nos valeurs et notre raison d'être sont gravées dans la roche. C'est pour cela que je suis rentrée chez Châteauform' et je compte bien rester encore longtemps.

MAISON AU VERT

Des engagements auprès d'associations que je trouve importants de nos jours.

MAISON INSIDE

Des arguments pour éveiller nos participants sur les relations bienveillantes entre humains.

MAISON EN VILLE



En tant qu'entreprise à mission depuis deux ans, cela m'apporte un véritable sens du travail et une plus grande motivation. Savoir que Châteauform' poursuit des objectifs à la fois économiques et sociaux ou environnementaux donne une dimension plus profonde à mon engagement.

MAISON DE FAMILLE ESPAGNE

UNE MISSION QUI RENFORCE LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS PARTENAIRES





«Le statut d'entreprise à mission induit une dynamique de collaboration particulière.
Le partenariat entre sociétés à mission permet d'**instaurer une relation de confiance plus étroite et qui génère aussi des attentes plus fortes** : il s'agit d'aller au-delà du simple respect de la réglementation et nécessite de s'impliquer en profondeur dans le modèle Châteauform' (...) La posture volontariste de Châteauform' s'accompagne d'une **culture de la transparence et de l'amélioration continue.** Le passage en société à mission n'est pas une finalité en soi, mais le début d'un chemin assumé vers l'amélioration de l'impact positif. Les équipes de Châteauform' n'hésitent donc pas à adresser les « points durs » et défricher les sujets qui comptent. (...) Une chose est aussi particulièrement frappante concernant la collaboration avec ce type de société à mission : la **qualité des relations avec les parties prenantes**, internes comme externes. »

FRANÇOIS ANDRÉ
PARTENAIRE (MISSION DE CONSEIL)
DIRECTEUR CHEZ TENZING CONSEIL

TENZING
LES COMPAGNONS DU CONSEIL



François et son collègue Antoine nous ont accompagnés pendant de longues semaines sur la réalisation de notre matrice de double matérialité. Une belle collaboration !

« Chez Châteauform', l'engagement RSE se traduit en actions visibles par les clients. Il y a deux catégories d'entreprises, celles qui parlent et agissent peu et celles qui agissent vraiment et parlent peu; les secondes sont plus crédibles. »

FABRICE BONNIFET
UTILISATEUR RÉGULIER
PRÉSIDENT DU C3D, AUTEUR & CONFÉRENCIER,
DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT DURABLE & QUALITÉ,
SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT GROUPE BOUYGUES

Merci Fabrice ! Sans vouloir être trop bavards, nous avons à cœur de partager nos bonnes pratiques !



« Transgourmet et Châteauform' : une alliance durable pour une alimentation responsable.
Les partenariats solides sont la clé du succès. Transgourmet et Châteauform' en sont la preuve : deux entreprises unies par une même ambition, celle d'offrir à leurs clients des produits plus durables et responsables. Grâce à cette synergie, Transgourmet accompagne Châteauform' dans sa trajectoire de durabilité, en phase avec son statut de société à mission. (...) **Châteauform' s'impose ainsi comme l'un des clients les plus engagés de Transgourmet en matière de durabilité.**
Mais au-delà des chiffres, c'est une véritable relation de co-construction qui s'est installée. Convaincus que les enjeux environnementaux nécessitent une approche collective, les deux entreprises innovent ensemble : test de livraisons en emballages réutilisables, optimisation du modèle One Stop Delivery pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et bientôt, un suivi avancé de l'empreinte carbone de l'assortiment produit. **Transgourmet est fier de cette collaboration de longue date et reste déterminé à innover aux côtés de Châteauform' pour relever, ensemble, les défis d'une alimentation plus respectueuse du vivant.** »

TRANSGOURMET

FRANK DORMEUX
FOURNISSEUR PRODUITS ALIMENTAIRES
RESPONSABLE CLIENTS NATIONAUX

Cette collaboration qui dure depuis de longues années n'est pas de tout repos pour Transgourmet ! Ces dernières années, nous avons, avouons-le, été très exigeants ! C'est un plaisir de voir en face de nous un fournisseur réactif qui nous accompagne dans nos sujets d'impact !



LA MISSION COMME BOUSSOLE

Prendre mes décisions à l'aune de la mission

1 - QUEL SENS DONNE-T-ON À CETTE DÉCISION SOUS LES PRISMES TALENTS / CLIENTS / VIVANT ?											
2 - DANS QUELLE MESURE CETTE DÉCISION SERT OU DESSERT LES IMPACTS RECHERCHÉS DANS NOTRE MISSION ?											
IMPACT	BUSINESS / PROFIT	DES TALENTS ÉPANOUIS	DES TALENTS QUI GRANDISSENT	DES TALENTS QUI INFLUENCENT LEUR RÉSEAU	DES TALENTS RECONNUS DANS LEUR DIVERSITÉ	DES CLIENTS QUI REPARTENT ENRICHIS HUMAINEMENT	LA VOIX DU CLIENT QUI ENRICHIT NOTRE MISSION	DES CLIENTS INSPIRÉS PAR NOTRE MODÈLE HUMANISTE	DES ÉVÉNEMENTS À IMPACT ENVIRON-NEMENTAL ET SOCIAL POSITIF	PATRIMOINE IMMOBILIER ET NATUREL PRÉSERVÉ	DES TERRITOIRES DYNAMISÉS
SERT											
DESSERT											
3 – DANS QUELLE MESURE CETTE DÉCISION A-T-ELLE UN IMPACT SUR LA PERCEPTION CLIENT ? (POSITIVE / NÉGATIVE)											
4 – CETTE DÉCISION A-T-ELLE UN IMPACT ENVIRONNEMENTAL SIGNIFICATIF (RESSOURCES / EMPREINTE CARBONE / BIODIVERSITÉ / DÉCHETS)											
5 - QUELLES ALTERNATIVES SATISFAISANTES ?											
COURT TERME (1 MOIS)				MOYEN TERME (2 ANS)				LONG TERME (5 ANS)			



Etre société à mission c'est prendre conscience de l'impact de toutes ses décisions.

Pour nous aider dans nos arbitrages, nous avons créé la Boussole de prise de décision, un outil qui permet d'identifier le niveau de contribution d'une action à la mission et mettre en lumière, le cas échéant, les paradoxes auxquels nous faisons face pour revoir nos décisions à court, moyen ou long terme.

OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°1



CULTIVER NOTRE MODÈLE

Humaniste

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

1. **Favoriser le bien-être par l'épanouissement au travail**
   Pour des Talents épanouis
2. **Révéler les Talents par l'audace et la responsabilisation**
   Pour des Talents qui grandissent
3. **Avoir des Talents Ambassadeurs de la culture**
   Pour des Talents qui influencent leur réseau
4. **Valoriser la singularité et l'inclusion au sein de nos équipes**
   Pour des Talents reconnus dans leur singularité

LES NOUVELLES BOUILLES DU COMITÉ DE L'ENGAGEMENT

- TEAM HUMANISME -

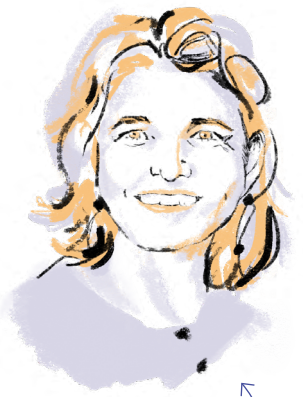


BENJAMIN MALLET •
ANIMATEUR SANTÉ & SÉCURITÉ

EMMELINE LE BERRE •
RESPONSABLE RICHESSES HUMAINES

MA PLUS GRANDE FIERTÉ DE RÉFÉRENTE DE MISSION

(pilote de l'objectif 1)



CAROLE BONZI
RESPONSABLE DE LA BIENFORMANCE ET RÉFÉRENTE DE MISSION

« Ma plus grande fierté en tant que Référente de mission, est d'avoir lancé le Rite des Éclats qui vient mettre en lumière des actions innovantes, pérennes et impactantes en lien avec chacun des objectifs opérationnels. Ce rite a besoin de vivre pour que tous les Talents puissent s'en saisir et le voient comme une opportunité de faire rayonner les actions auxquelles ils croient et qui fonctionnent. »



FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉPANOUISSEMENT AU TRAVAIL

Lorsque nous demandons à nos Talents ce qui fait que Châteauform' est une entreprise unique où il fait bon travailler, ils nous parlent d'**esprit de famille** et d'**ambiance conviviale**, de **confiance** et d'**autonomie**, de **cadre de travail** exceptionnel et stimulant, de nos **rites** et **évènements** vecteurs de cohésion. Tous ces ingrédients sont directement liés à nos **valeurs**.



Notre enjeu :
Préserver nos valeurs et faire vivre nos **rites** dans un contexte de croissance avec un nombre de Talents qui double tous les 5 ans.
A ceci s'ajoute notre responsabilité envers la **santé globale** de nos Talents, que nous plaçons au cœur de nos priorités.

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
% RÉPONSES POSITIVES À LA QUESTION DE L'ENQUÊTE HAPPY : CHÂTEAUFORM' EST UNE ENTREPRISE OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER.	90 %	90 %	90.5%
NOTE DE BONHEUR AU TRAVAIL ISSUE DE L'ENTRETIEN D'EVOLUTION	8/10	8/10	8/10

TAUX DE RETOUR DE L'ENQUÊTE HAPPY : 88.2 % (OBJECTIF : 90 %)
TAUX DE RÉALISATION DES EE : 71 % (OBJECTIF 90 %)

79,5 % des Talents Châteauform' déclarent se sentir épanouis dans leur travail

2024

- L'année 2024 a une fois de plus été rythmée par nos rites et notamment : la 3e édition du **week-end des Grands parents** qui a pour vocation de remercier les parents de nos Z'hôtes qui sont souvent sollicités pour la garde de leurs petits-enfants lors de moments d'entreprise. Cette année, le week-end s'est déroulé début décembre au Châteauform' de Marseille-Longchamp.



COCOON
La Sécurité, un levier de bienformance

Nos 4 principes

1 - Nous sommes en conformité avec la loi
2 - Nous sommes tous engagés et responsables
3 - Nous nous formons et partageons pour apprendre
4 - Nous mesurons pour nous améliorer

2025

- Déploiement du rite des Eclats et mise en valeur des actions des lauréats.

- Poursuite de la démarche Cocoon (formations, outils, mesure).

- Déploiement de For Me pour tous les Talents France.

- Identification et valorisation d'actions en faveur de l'Equilibre Intérieur (santé mentale).

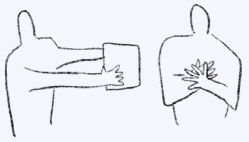
Merci beaucoup pour ce super week-end mené de main de maître, bravo à Muriel, Aréli et Stéphane ainsi qu'à tous les Talents Châteauform' de nous avoir fait vivre un super week-end et de nous avoir permis de rencontrer des Grands parents très sympathiques. A bientôt J'espère!

TÉMOIGNAGE DE JOSEPH ET MARTINE

- Arrivée de Benjamin, notre animateur Santé et Sécurité et accompagnement par notre partenaire ETSCAF. 2024 est marquée par le renforcement de notre **culture de Santé et Sécurité**, pour en faire un véritable levier de Bienformance. Mise en place de formations pour l'ensemble des leaders de l'entreprise et d'instants sécurité avec nos Talents.

Notre objectif : 0 accident du travail.

- Lancement d'un test de la solution **For Me** auprès de 300 Talents. For Me propose un service d'**assistance sociale et de soutien psychologique** pour accompagner les Talents face aux aléas de la vie. Ce pilote est un succès.



RÉVÉLER LES TALENTS PAR L'AUDACE ET LA RESPONSABILISATION

L'autonomie et la responsabilité sont 2 piliers forts de notre culture humaniste. Nous croyons que c'est en rendant chaque Talent acteur de son développement, que nous pourrons lui permettre de déployer son plein potentiel. Cette conviction s'illustre à travers notre **organisation apprenante** qui favorise l'apprentissage sur le terrain, mais aussi en réseau ou encore grâce à la mobilité.

Notre enjeu :
Déployer toutes ces formes d'apprentissage au sein de nos équipes afin de donner les moyens à chaque Talent de prendre en main son développement. Cela passe notamment par la co-construction d'un **plan de développement** entre le Talent et son leader.

#Happy
J'ai un plan de développement qui me permet de grandir 67.1 %

ÉCOUTER LE PODCAST



CONVERSATION AVEC LINDA RUEL SUR L'ORGANISATION APPRENANTE

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
% DE TALENTS AYANT UN AVENANT AU CONTRAT SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES	En cours de définition	10 %	9.8 %*

* MESURE RÉALISÉE SUR 1 AN (ANNÉE 2024) CAR ABSENCE D'HISTORIQUE SUR CET INDICATEUR.

2024

Poursuite de notre offre de formation en présentiel, tout en favorisant le déploiement de nouvelles formes d'apprentissage dans le cadre de notre organisation apprenante :

- Création de 3 nouvelles **communautés** métiers afin de favoriser l'apprentissage entre pairs,

- **Partage de bonnes pratiques** grâce à l'outil ***We Are Peers*** méthode d'apprentissage entre pairs : nous avons organisé 10 sessions pour les hôtes et les équipes commerciales qui ont permis de renforcer la cohésion et augmenter la performance en capitalisant sur les pratiques qui ont prouvé leur efficacité,

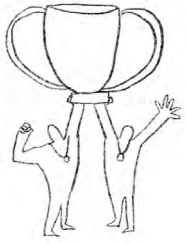
- Lancement d'**AJT** (Apprends ton Job sur le Terrain). Application de la méthode AFEST basée sur l'apprentissage en situation de travail.

- Lancement de notre plateforme d'e-learning **(Pep's) accessible par tous nos Talents de Maison de Famille,** ainsi que nos Hôtes, Chefs et Hôte.sse.s d'accueil. (700 licences).

- Le **coaching interne** : depuis 2021, une équipe de 3 coachs internes certifiés (qui interviennent en complément de leur mission principale), propose des accompagnements sur-mesure aux leaders pour travailler sur des problématiques de développement personnel. En 2024, nous avons ainsi accompagné 8 leaders avec 100 % de satisfaction et des effets positifs observables à long terme.

Il était une fois, Jalil

Jalil est arrivé en 2009 au Châteauform' Villa Gallarati Scotti (Milan) comme Hôte de Table, puis Régisseur. Il a depuis exercé les missions de concierge et hôte d'accueil dans 4 maisons et 2 pays différents. « *Ma motivation, c'est l'envie de nouveaux défis, découvrir d'autres maisons et cultures. Apprendre différentes façons de travailler, différents métiers et surtout saisir les nombreuses opportunités que t'offre Châteauform'. Grâce à ces voyages, j'ai pu grandir et également partager mes différentes expériences avec les équipes dans les maisons.*»



#Happy
L'offre d'apprentissage me permet de me développer 75.6 %

2025

- Déploiement de la méthode AJT dans les maisons et au commerce.

- Montée en puissance des Communautés.

- Enrichissement de notre offre et mise en lumière de nouvelles thématiques (intelligence artificielle, diversité & inclusion, santé mentale...) pour accroitre l'attractivité du E-learning.

- Mise en œuvre de notre philosophie Mobilité 2.0.

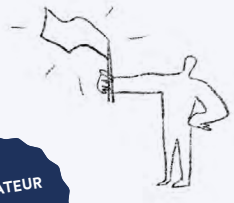
- Accompagnement systématique des jeunes leaders via du coaching.



AVOIR DES TALENTS AMBASSADEURS DE LA CULTURE CHÂTEAUFORM'

Châteauform', ce sont 2 200 Talents recrutés sur leur adhésion à nos valeurs et notre modèle humaniste. La fierté d'appartenance et l'envie de faire rayonner cette culture dans leur écosystème sont déjà là.

Notre enjeu :
Fournir les bons outils pour valoriser au mieux cette démarche!



#Happy
Je suis fier.e de déclarer à d'autres que je travaille pour Châteauform' : 87.6%

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
POURCENTAGE DE RECRUTEMENTS ISSUS DU BOUCHE-À-OREILLE	15 %	15 %	13.5 %

2024

- Nous avons intensifié l'accompagnement de nos Talents dans la mise en valeur de notre culture avec la mise à disposition de kits de communication via une dizaine de groupes Whatsapp. Ce sont ainsi 200 Talents qui reçoivent régulièrement du contenu en lien avec la culture à valoriser sur les différents réseaux.

- L'activité de notre Club Alumni se renforce avec la participation d'Anne Fourmy (Alumni) dans l'animation et la rédaction d'une Newsletter.

- Sortie du documentaire *Chaud* !



LES RETROUVAILLES ALUMNI DE CHÂTEAUFORM'

Châteauform' Un jour — Châteauform' Toujours

VISIONNER LE DOCUMENTAIRE

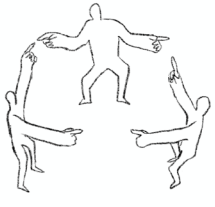


DOCUMENTAIRE *CHAUD !*

Soucieux de faire découvrir à la jeune génération, une vision bienveillante des métiers de la restauration, nous avons souhaité mettre en image ce que nos Talents vivent en cuisine. En mai 2024, nous avons lancé notre documentaire *Chaud !* en partenariat avec l'école Ferrandi Paris.

Ciné-débat au Lycée Polyvalent Charles de Gaulle de Compiègne

En novembre, sur l'invitation de Mme Dacheux, professeur engagée et passionnée du Lycée hôtelier de Compiègne, nous avons eu le bonheur d'échanger avec les étudiants sur notre passion commune pour la restauration. Et ce n'est qu'un début !



2025

- Mise à jour de notre Socle de la Culture remis à chaque Talent à son arrivée. Désormais, ce document fondateur intègrera notre mission.

- Continuité des actions de rayonnement auprès de nos Talents.

- Montée en puissance du club Alumni.



VALORISER LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION AU SEIN DE NOS ÉQUIPES

Notre management par les valeurs et non par les règles constitue un terreau favorable à la prise en compte des singularités de chacun. Chez Châteauform', nos Talents se sentent **libres d'être eux-mêmes** et reconnus dans leur **singularité**.

Notre enjeu :
Nous mettons en œuvre une démarche engagée pour augmenter encore la diversité de nos équipes afin qu'elles soient le reflet de la société, de formaliser notre management inclusif et de sensibiliser nos équipes aux enjeux de la diversité & inclusion et à leur évolution.

#Happy
Je peux être moi-même
90.3 %

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
INDICATEUR 1	Empreinte Singularités à définir	Empreinte Singularités à définir	Audit Mixity Human 75 % Diag 45 %

2024

- Audit Diversité & Inclusion avec Mixity aboutissant à 2 enseignements majeurs :

  • Nos leaders mènent de nombreuses initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion mais celles-ci ne sont pas suffisamment valorisées. Nous devons donc formaliser ce que nous faisons.

  • Nous considérons que chaque Talent est unique et favorisons donc une approche transverse basée sur l'équité plutôt que l'égalité. Nous faisons le choix de ne pas aborder les questions de diversité et inclusion par pilier (genre, handicap, origines, générations et LGBTQIA+) ce qui revient, selon nous, à mettre les Talents dans des cases, mais de manière globale.

- Formalisation de la Philosophie Singularités, qui prône l'égalité des chances, la liberté d'être soi, le management inclusif et le devoir d'exemplarité.

LIRE LA VIDÉO



Rencontre avec Félix

Ancien bénéficiaire de LADAPT, Félix a été formé au métier de la qualité et fait désormais partie des Talents fixes en CDI de Nomad, notre traiteur.

C'est tout naturellement qu'il a souhaité à son tour accompagner un Talent issu de la même structure que lui. Il a durant le mois d'octobre formé Mehdi, ce qui a été pour lui une révélation !

Lui qui était très timide à son arrivée... il est aujourd'hui à l'écoute des autres et heureux de pouvoir transmettre son savoir.

« J'ai été touché par Kevin qui était très attentif, discret alors qu'il connaissait déjà plein de choses ! »

« C'était chouette d'avoir un œil neuf et curieux qui a envie de nous connaître et de comprendre ce qu'on fait. »

TÉMOIGNAGES DE TALENTS DU CHÂTEAU DE ROMAINVILLE QUI ONT PARTICIPÉ AU DUO DAY

2025

- Mise en place de partenariats avec des associations œuvrant pour les personnes éloignées de l'emploi.

- Conférences de sensibilisation.

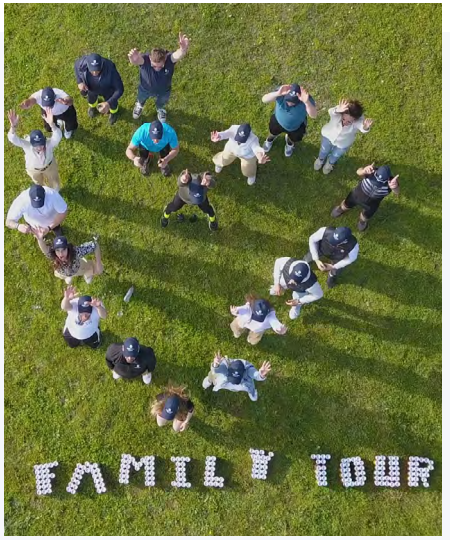
- Formations au recrutement non-discriminant et à l'accueil de personnes en situation de handicap.

- Mesure de nos progrès à travers l'empreinte Singularités (KPIs).

- Plan de communication interne.

ZOOM SUR

L'ÉVÉNEMENT TALENTS 2024 : LE FAMILY TOUR





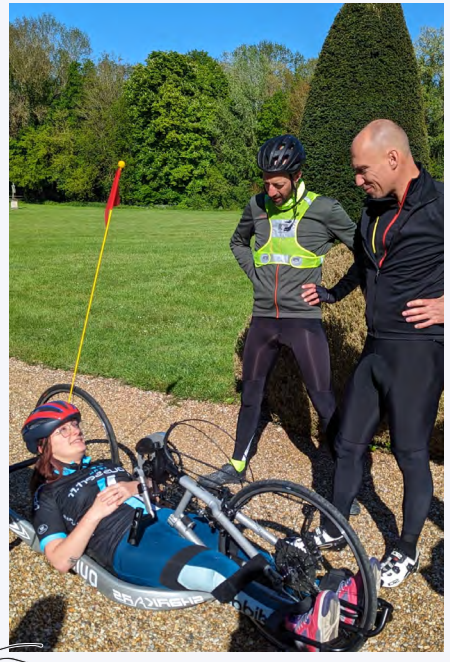
Rencontre à 2 200 : Le Family Tour, le seul rite qui réunisse **tous les Talents des Maisons et Maisons de Famille** de tous nos pays, toutes nos expériences, dans une même temporalité.

Au Printemps 2023, un projet probablement unique au monde a vu le jour : le Family Tour. Ce défi ne se voulait pas simplement une aventure cycliste, mais une véritable initiative **pour réunir la Grande Famille Châteauform'** et créer des rencontres inspirantes entre tous, autour d'un seul et même événement fédérateur. Une initiative qui n'avait jamais été réalisée auparavant.

Pendant 43 jours, avec plus de 500 Talents, nous avons parcouru à vélo plus de 3 000 km à travers 7 pays pour rallier nos 75 Maisons et les 2 200 Talents de la famille, unis par **cette mission de rencontre et de partage.** Chaque coup de pédale symbolisait notre engagement à tisser des liens, à échanger des expériences et à célébrer notre diversité.

"Le Family Tour est le symbole même que nous avons tous la permission et même le devoir de prendre notre liberté, de faire vivre notre folie en étant sérieux sans se prendre au sérieux !"
Gérald Coutaudier, Directeur Général.

De nombreuses rencontres ont émaillé le Family Tour avec la participation de personnalités rayonnantes qui ont pu entrer pleinement dans le cadre de notre Mission en nous inspirant et en étant inspirées par cette démarche. C'est pleinement le cas de Benoit, propriétaire de Montagne Alternative qui a participé à notre étape suisse et dont je vous invite à découvrir le témoignage.







OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°2

Inspirer nos clients

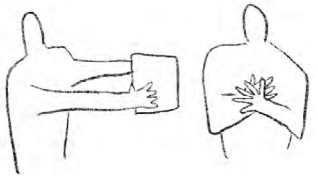
AUTANT QU'ILS NOUS INSPIRENT

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

1. **Proposer une expérience favorisant la rencontre avec soi et les autres**
   - Des Talents qui repartent enrichis humainement
2. **Écouter et échanger avec nos clients pour enrichir notre mission**
   - Être au plus proche de leurs attentes pour toujours mieux les révéler et renforcer nos engagements
3. **Concrétiser notre démarche d'influence et de partage auprès des entreprises**
   - Partager notre modèle humaniste et notre culture client pour inspirer les entreprises

LA NOUVELLE BOUILLE DU COMITÉ DE L'ENGAGEMENT

- TEAM INSPIRATION -





GRATIANNE SEVE
LA VOIX DU CLIENT

MA PLUS GRANDE FIERTÉ DE RÉFÉRENTE DE MISSION

(pilote de l'objectif 2)



SANDRINE PICARD
RESPONSABLE EXPÉRIENCE AU VERT ET RÉFÉRENTE DE MISSION

« En tant que Référente de mission, ma plus grande fierté est d'avoir réussi à intégrer du contenu à nos offres. L'idée mûrissait depuis de longues années (Jacques Horovitz, notre fondateur, en parlait déjà il y a 15 ans). La mission nous a probablement débloqués et nous a fait nous sentir plus légitimes pour proposer du contenu. Nous avons donc lancé l'Empreinte Culturelle en 2024 et prévoyons de proposer d'autres contenus en 2025 ! »

Pour en savoir plus sur l'Empreinte Culturelle, rendez-vous page 36



PROPOSER UNE EXPÉRIENCE FAVORISANT LA RENCONTRE AVEC SOI ET LES AUTRES

Créer la rencontre, c'est ce pourquoi nous existons depuis bientôt 30 ans. Nous croyons au HtoH (human to human) et nous nous efforçons, dans chacune des expériences que nous imaginons, de créer les conditions pour que ces liens humains se tissent et se renforcent.

Notre enjeu :
Créer des émotions positives dans chaque expérience en proposant des moments suspendus pendant lesquels on prend le temps de l'échange, où l'on apprend à se connaître. Fabriquer des « bulles d'émotions positives » dans le monde de l'entreprise.





CONVERSATION SUR LA MAGIE AU CŒUR DU PARCOURS CLIENT AVEC PHILIPPE ROYE





INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
NOUVEAU BILLET DOUX INTÉGRANT LA DIMENSION DE NOTRE RAISON D'ÊTRE	Non défini	Exploitation de la matière des nouveaux Billets Doux	Le nouveau Billet Doux a été testé
SCORE DE PROMOTION	A valider en fonction du nouveau Billet Doux	A valider en fonction du nouveau Billet Doux	81,8 %
TAUX DE SATISFACTION	A définir en fonction du nouveau Billet Doux	A valider en fonction du nouveau Billet Doux	96,2 %

2024

- **Nouveau Billet Doux** (notre questionnaire de satisfaction participants) : création et test du nouveau billet doux dans 3 Maisons pilotes. Ce nouveau billet doux a pour ambition de mieux évaluer la dimension émotionnelle de l'expérience vécue en séminaire.

- **Offrir des moments de vie** : Journées Portes Ouvertes à la campagne, Candle Light à la Salle Wagram, Soirée du Club des Ambassadrices au Métropolitan… à chaque fois des occasions de faire des rencontres, de prendre le temps et d'apprendre à mieux se connaître.

- **Les animations très particulières** : mise à jour de notre catalogue d'animations pour accompagner chaque équipe, chaque enjeu : dire merci, faire connaissance, fédérer, révéler les talents cachés, engager, apprendre, faire naître de nouvelles idées, rêver et s'émerveiller, s'étonner, susciter l'émotion, se fabriquer des souvenirs mémorables …



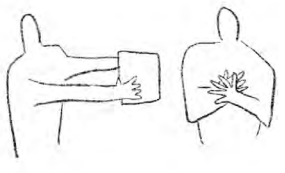
La discu'balade guidée

Pause régénérative ou balade digestive, la discu'balade guidée est une invitation à enfiler des bottes et partir seul.e ou à deux en promenade. En chemin, les marcheurs seront invités à réfléchir ou discuter de questions de la vie. Une occasion d'apprendre à mieux se connaître ou se reconnecter à soi-même.



Bilan du test du nouveau Billet Doux

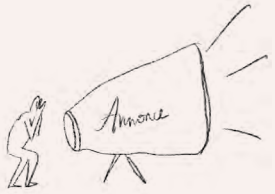
CE QUI FONCTIONNE	CE QU'IL FAUT ENCORE AMÉLIORER
La singularité du contenu qui change d'un questionnaire de satisfaction académique et fonctionnel pour intégrer une vraie dimension émotionnelle et ancrer les souvenirs	La mesure de la satisfaction générale
Le format papier qui donne une occasion d'échanger avec les participants, de donner du sens, ce qui garantit un bon taux de retour	La mise en page, L'éco-conception du document



2025

- Suite de l'évolution du Billet doux.

- Travail sur les temps de respiration (dits « off ») pour plus d'expériences favorisant la création de liens.



ÉCOUTER ET ÉCHANGER AVEC NOS CLIENTS POUR ENRICHIR NOTRE MISSION

Le Client, c'est lui le vrai patron ! Daniel Abittan (Fondateur du Groupe Châteauform') aime à dire que les équipes ont tous les droits pour satisfaire le client, quelqu'en soit le coût, et sans en demander la permission à quiconque. Pour satisfaire nos clients, la première étape consiste à l'écouter et échanger avec lui !

Notre enjeu :
Améliorer notre écoute client pour pouvoir non seulement satisfaire les attentes mais également les anticiper et progresser en permanence.



INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
TAUX DE RETOUR DU BILLET DOUX	80 %	80 %	83,3 %
TAUX DE RETOUR FEEDBACKS	70 %	Mise en place d'une méthode pour analyser les verbatims	65,4 %



CONVERSATION MATINALE AVEC NOS CLIENTS

Séminaire de la Nouvelle Année 2024

En janvier 2024, à l'occasion de notre séminaire de la Nouvelle Année, nous avions invité quelques clients pour une matinale intitulée « La voix des clients ». Un moment de conversation avec nos clients pour mieux comprendre leurs enjeux, les tendances et saisir quelques signaux faibles !

Après un franc succès, l'initiative sera réitérée en 2025.

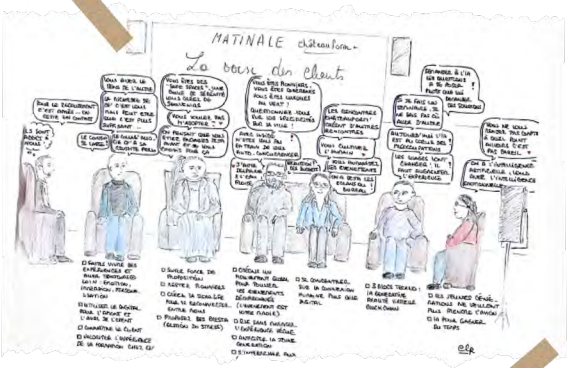
Principaux enseignements : développer les rencontres décarbonnées, faire de l'IA notre alliée, aller plus loin dans la création d'émotions et de liens.

2024

- Evolution du feedback organisateur : digitalisation pour plus d'objectivité et intégration de 2 nouvelles questions :

Si vous aviez quelques conseils à nous donner pour nous améliorer, quels seraient-ils ?

Si vous deviez ne retenir qu'un mot sur votre collaboration avec Châteauform', quel serait-il ?



2025

- Notre enjeu en 2025, consiste à améliorer l'écoute de nos clients pour coller toujours plus à leurs attentes. Cela passe par :

Améliorer le questionnement client et de l'analyse des retours (notamment les verbatims),

- Faire évoluer nos outils,
- Améliorer la reconnaissance de nos participants,
- Relancer les focus clients pour nourrir notre mission et l'innovation,
- Mettre à disposition des insights au service du commerce et du marketing.

Et à plus long terme ?

- Création d'un pôle dédié à la compréhension globale du marché, de notre secteur, de nos concurrents et de nos clients. La Voix de nos Clients au service de l'opérationnel et de la stratégie.



CONCRÉTISER NOTRE DÉMARCHE D'INFLUENCE ET DE PARTAGE AUPRÈS DES ENTREPRISES

Nous chérissons notre modèle humaniste car nous constatons chaque jour sa pertinence. En devenant société à mission, nous avons voulu l'offrir, le partager.
Pour cela, nous le faisons vivre, nous le partageons, nous l'exportons hors de nos murs. Nos clients en prennent un peu, beaucoup, passionnément, à la folie…

Notre enjeu :
Partager le plus largement possible ce modèle et en démontrer les bénéfices pour l'Entreprise dans sa gestion RH et aussi dans sa relation client, au service d'une performance durable.

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
NOMBRE DE CLIENTS DES ATELIERS HUMANISTES (CONFÉRENCES ET PROGRAMME DE FORMATION)	30	15	Ce projet a pris du retard et est en cours de redéfintion
NOMBRE DE PRISES DE PAROLE INSPIRATIONNELLES SUR NOTRE MISSION AUPRÈS DE NOS CLIENTS	60	40	50
NOMBRE DE SIGNATURES INSIDE	4	4	5



Barbara & Etienne

extrait de conversation

Il y a 3 ans, vous avez accepté de prendre la responsabilité du Campus SNCF après 15 ans en tant que Couples d'Hôtes en Maison du Séminaire. Pourquoi ?

(…) On nous a expliqué de manière transparente que nous allions vers l'inconnu et qu'il faudrait tout construire. Et cela nous a paru intéressant. Nous avons été attirés par l'idée d'apprendre une nouvelle manière de travailler et une nouvelle façon de faire rayonner Châteauform'. (…)

Après 3 ans, que ressortez-vous de cette expérience ?

(…) Nous avons énormément appris de notre client. À la SNCF, ils ont de nombreux process et une exigence élevée, notamment en matière de sécurité. Nous apprenons et progressons chaque jour dans la formalisation et la sécurité.

Sur le Campus, vous coordonnez beaucoup de prestataires (notamment le ménage et la restauration). Comment le management humaniste infuse-t-il aussi chez vos partenaires ?

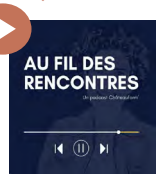
(…) Un exemple de notre influence, c'est le Duo Day. La première année, nous l'avons organisé seuls, en demandant l'autorisation bien sûr. L'année suivante, la SNCF et notre partenaire de restauration l'ont mis en place eux aussi, et nous avons accueilli quatre Talents en situation de handicap sur le Campus cette semaine-là !

Et là, tu te dis : BINGO ! Une démarche Châteauform' que nous avons réussi à infuser à la fois chez un partenaire et chez le client. (…)

2024

- Lancement du podcast *Au fil des rencontres.*

ÉCOUTER LE PODCAST



Un Podcast Châteauform' animé par Céline Gosselin, Responsable du Rayonnement

A son micro, Céline invite des Talents Châteauform' et des personnalités inspirantes afin d'aborder des sujets divers et variés en lien avec le monde de l'entreprise.

- Lancement de la conférence : L'Empreinte culturelle (voir page suivante).

- Ouverture de cinq nouvelles adresses Châteauform' Inside chez nos clients : Dior (deux adresses), la tour Altiplano à La Défense, Capital 8 situé dans le 8ème et l'Université Deloitte EMEA à Marne La Vallée. Chez nos clients, notre mission consiste à animer les lieux de vie, d'apprentissage et de partage au quotidien en y apportant le savoir-faire d'*hospitality* acquis par Châteauform' depuis près de 30 ans.

2025

- Un nouvel indicateur opérationnel dans l'objectif 2 pour relier encore plus notre business à la mission.

- Plus de contenu : notamment une conférence sur la « Relation Client ».

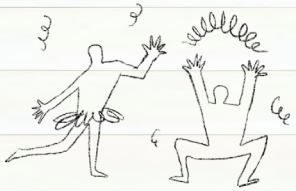
- Poursuite du développement de Châteauform' Inside : nous envisageons cinq nouvelles ouvertures, toujours animés par la volonté de transformer chaque espace en un véritable havre de convivialité et d'inspiration.

L'Empreinte Culturelle

L'Empreinte Culturelle est une conférence dispensée par les couples d'hôtes ou d'autres leaders de l'entreprise. Elle présente la culture humaniste de Châteauform' et la manière dont celle-ci s'exprime au quotidien dans notre organisation, notre management, nos rites, etc.

Elle est planifiée en amont ou durant le séminaire et est offerte à nos clients.

22 conférences « Empreinte Culturelle » en 2024



Le modèle humaniste à la Châteauform' n'aura plus aucun secret pour vous !



Témoignage n°1

« Nous avons beaucoup apprécié notre séjour au Châteauform' Faverges de la Tour. Situé dans un cadre inspirant, il nous a permis de renforcer notre esprit d'équipe. Nous avons eu l'occasion d'échanger avec le couple d'hôtes, et notamment avec Cédric, qui nous a transmis avec passion les valeurs humaines qui animent Châteauform'. Ces échanges, riches de sens, ont été particulièrement inspirants et nous ont apporté des idées concrètes pour développer notre propre marque employeur. Ils nous ont également permis de mieux comprendre l'écosystème unique de Châteauform', où l'humain est véritablement au cœur de tout. »

La création de ce climat de confiance et la réussite de ce projet nous permettent aujourd'hui de placer notre évènement avec Châteauform' comme un standard dans l'organisation d'événements de luxe. Nous avons sincèrement été impressionnés par le niveau, la qualité et l'écoute des équipes. Félicitations car cela est encore trop rare dans l'événementiel.
Nos invités ainsi que notre équipe ont adoré et nous ferons de nouveau appel à Châteauform'
pour nos prochains événements ! »

ERWAN MARTIN
ASSISTANT DE DIRECTION
BIGSKY HOTEL

Témoignage n°2

L'Empreinte Culturelle, c'est un moment unique que nous partageons avec nos clients, un moment qui nous donne l'occasion de leur raconter pourquoi nous sommes venus à Châteauform' et ce qui nous fait vibrer au quotidien dans notre entreprise et dans notre métier.

Car ce qui nous anime, bien plus largement que cette envie d'accueillir et de faire plaisir à nos participants dans des endroits magiques, c'est un projet en famille dans une entreprise qui nous donne les moyens d'être heureux et de rendre heureux nos participants et nos équipes.

Très souvent, au début de la conférence, les participants s'attendent à ce qu'on leur récite une liste de valeurs affichées par l'entreprises qui sont plus ou moins mises en application au quotidien. Mais au fur et à mesure, les exemples, les illustrations que nous donnons font écho à ce qu'ils ont pu voir, observer, dans le comportement de nos équipes durant leur séjour dans notre maison. Et c'est à ce moment que cette culture, ce socle de valeurs, deviennent tangibles à leurs yeux.

C'est mon moment préféré ! Celui où les pièces se sont assemblées et où la discussion s'engage vraiment autour de problématiques très pratiques et où l'inspiration va dans les deux sens.

NICOLAS DION
COUPLE D'HÔTES AU
CHÂTEAU DE ROMAINVILLE

OBJECTIF DE BIENFORMANCE N°3

CRÉER DES

Rencontres respectueuses

DES HOMMES, DES TERRITOIRES ET DU VIVANT



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

1

Éco-concevoir les événements de nos clients en les impliquant

Grâce à cet objectif, nous souhaitons améliorer la performance environnementale et l'impact social de nos événements

2

Entretenir, faire vivre et faire découvrir le patrimoine immobilier et naturel

Par cet objectif, nous cherchons à valoriser le patrimoine existant et favoriser la réhabilitation des bâtiments ainsi qu'à préserver et contribuer à régénérer la biodiversité



3

Agir au niveau local grâce à notre présence, notre recrutement, nos partenariats et nos achats

Avec cet objectif, nous développons des liens avec les territoires et participons à la dynamisation de l'économie locale ainsi qu'à la création d'emplois locaux



LES NOUVELLES BOUILLES DU COMITÉ DE L'ENGAGEMENT

- TEAM RESPECT -





TITOUAN VILCHIEN •
COUPLE D'HÔTES AU CHÂTEAU DE CRÉCY LA CHAPELLE (77)

NICOLAS GARIJO •
RESPONSABLE DE L'IDENTITÉ CULINAIRE



AURÉLIE BOURGEOT •
COUPLE D'HÔTES AU CHÂTEAUFORM' LES ETANGS DE SAINT AUBIN



CÉLINE GOSSELIN •
RESPONSABLE DU RAYONNEMENT

éco-enthousiame
n.m.

Emotion consistant à ne plus ressentir la culpabilité de ne pas faire assez, mais de ressentir la joie profonde de faire un peu plus.



MA PLUS GRANDE FIERTÉ DE RÉFÉRENTE DE MISSION

(pilote de l'objectif 3)



CLAIRE SCHWARTZ
RESPONSABLE DE L'ENGAGEMENT ET MANAGER DE LA MISSION

« Ma plus grande fierté en tant que Responsable de l'Engagement est de voir fleurir des projets à impact au service des Hommes, des Territoires et du Vivant partout dans l'entreprise, sans mon intervention !
L'éco-enthousiasme qui est né depuis quelques années chez Châteauform' donne lieu à des idées formidables pleines de bon sens au service de la création de liens, de la reconnexion à soi, au vivant et aux autres et de la régénération de la biodiversité. »

(On vous en donne quelques exemples dans les pages suivantes...)



ÉCO-CONCEVOIR LES ÉVÈNEMENTS DE NOS CLIENTS EN LES IMPLIQUANT

Se rencontrer sans faire exploser son bilan carbone et plus largement son impact environnemental n'est pas évident pour les organisateurs d'événements. Et pourtant, nous savons que cela est possible et nous nous engageons à accompagner nos clients dans leur démarche d'événementiel responsable !

Notre enjeu :
Accompagner nos clients dans la conception et la réalisation d'événements responsables avec 3 ambitions principales :
Bas carbone
Zéro déchet
Impact social positif



INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS LABELLISÉS LEAD*	35	24	34 (dont 29 au Metropolitan)
EMISSION DE GES PAR EURO DE CA (PÉRIMÈTRE FRANCE)	513 kgCO_2eq / k€	593 kgCO_2eq / k€	Bilan Carbone 2024 en cours de réalisation

*Y compris les événements réalisés au Metropolitan (LEAD Venues)

2024

- Déploiement du label LEAD Venues au Metropolitan (Paris 17ème). Dans ce lieu, nous proposons 100 % d'événements respectant les exigences du label LEAD (Label Evénement à Ambition Durable) pour des événements vraiment responsables !

- Poursuite des formations des équipes commerciales sur le label et ses critères d'obtention pour toujours mieux accompagner nos clients.

- Réalisation de 6 mesures de l'empreinte carbone de séminaires ou événements avec l'outil Climeet. (Résultat en-deça de nos attentes)

- Elargissement du périmètre de bilan carbone à l'Espagne et déploiement du plan de décarbonation de l'entreprise.



2025

- Priorité au déploiement du plan de décarbonation sur toutes nos activités.

- Nouvelle formation des équipes Evénementiel au Label LEAD et à l'outil Climeet.

4 AXES D'ACTIONS PRINCIPAUX DANS LA DÉCARBONATION DE NOS ACTIVITÉS	
AXE	ACTION PRIORITAIRE ASSOCIÉE
DIMINUER LES ÉMISSIONS LIÉES AUX DÉPLACEMENTS DES PARTICIPANTS	Proposer à nos clients des solutions alternatives à la voiture individuelle pour se rendre dans nos lieux
DIMINUER LES ÉMISSIONS LIÉES AUX DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS EN VOITURE	Verdir la flotte de véhicules, privilégier les solutions bas carbone et optimisation des déplacements professionnels
EVOLUTION DE NOTRE MIX ÉNERGÉTIQUE	Passer d'ici fin 2026 à 100 % d'électricité verte et remplacement de nos installations fortement émissives en gaz à effet de serre
RÉDUIRE LES ÉMISSIONS LIÉES AUX ACHATS ALIMENTAIRES	Développer une offre végétale attractive et gourmande pour réduire la part de la viande rouge dans nos achats alimentaires



ŒUVRER POUR L'ÉVÉNEMENTIEL RESPONSABLE, UNE AMBITION QUI DÉPASSE LES FRONTIÈRES DE CHÂTEAUFORM'

En 2024, Châteauform' a copiloté, au côté de Green Evénements, le groupe de travail « Rencontres Responsables » du C3D (Collège des Directeurs du Développement Durable). Les travaux menés pendant 6 mois ont donné lieu à la publication d'un guide à destination des Directeurs de la communication et de l'événementiel. Ce document synthétise les bonnes pratiques pour la conception et la réalisation de rencontres responsables.



ENTRETENIR, FAIRE VIVRE ET FAIRE DÉCOUVRIR LE PATRIMOINE IMMOBILIER ET NATUREL

Opérer dans des lieux uniques du patrimoine européen représente une chance de redonner vie à des bâtiments chargés d'histoire plus ou moins ancienne et raconter cette histoire pour la faire découvrir et entretenir la mémoire. C'est également une très grande responsabilité : celle de préserver un héritage immobilier et naturel.

Notre enjeu :
Travailler avec nos bailleurs et l'ensemble de nos partenaires à la préservation du patrimoine pour s'inscrire dans l'histoire des lieux que nous occupons et valoriser toute leur richesse historique et naturelle pour en faire profiter nos participants et chacun de nos visiteurs.



INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
% DU CA INVESTI PAR CHÂTEAUFORM' ET SES BAILLEURS POUR ENTRETENIR LE PATRIMOINE EXISTANT	6 % (3 % Châteauform' /3 % bailleurs)	6 % (3 % Châteauform' /3 % bailleurs)	6 % (atteint)
% DE MAISONS AU VERT AYANT AU MOINS 1 PROJET FORMALISÉ, PILOTÉ ET SUIVI FAVORISANT LA PRÉSERVATION OU LA RÉGÉNÉRATION DE LA BIODIVERSITÉ	50 %	25 %	31 % (dépassé)



2024

Nos actions phares pour le patrimoine immobilier

- Le Château de Guermantes : restructuration de la ferme voisine pour lui redonner vie et agrandir la capacité du site.

- Le Château de Herces : rachat de la laiterie voisine par le bailleur en vue de la réintégrer au domaine, comme dans le passé. Travail avec les Architectes des Bâtiments de France (ABF), écologues et architectes du patrimoine pour réhabiliter le lieu.

- Le Château de Rochefort-en-Yvelines : reprise de la façade et de l'étanchéité.

- Le Campus de Saint Just : nouvelle station d'épuration.

- La Salle Wagram : 6 mois de ravalement du bâtiment historique.

- L'Abbaye de la Ramée (monument historique) : démarrage d'un gros programme de reprise de toiture.



Nos actions phares pour le patrimoine naturel

Création du poste « Monsieur Arbre » : En janvier 2024, après 10 ans chez Châteauform', Julien se reconvertit et met ses compétences d'élagueur au service du Groupe ! Son rôle : auditer tous les sites dont la forêt n'est pas classée (12 maisons en France) et définir des plans de gestion sur 10 ans.

Sa priorité : sécuriser des forêts.

Finalisation des Plans Simples de gestion du Grand Mello et des Mesnuls



Le Château de Krickenbeck fait partie de la zone protégée «Krickenbecker Seen ». Le site abrite 100 hectares de forêts et des projets gérés par l'administration de la zone protégée avec qui nous collaborons :
Projet Butor : depuis 30 ans, transformation d'une zone du site en marécage pour que s'y développent les roseaux. Ce projet a pour objectif de réintroduire le butor.
Projet Balbuzard : des perchoirs ont été fabriqués afin d'y abriter des Balbuzards.
Projet Nette : la rivière qui traverse le site a été modifiée (suppression des marches) afin de favoriser la remontée de certains poissons.
Projet chêne rouge : les chênes rouges ne sont pas souhaités dans la région. En accord avec les administrations, nous faisons supprimer actuellement les chênes rouges sur 3 parcelles de la forêt. L'objectif est de favoriser le développement des essences d'arbres souhaités. À la place nous plantons de nouvelles essences : 6 hêtres en 2023 et 25 arbres fruitiers en 2024.

2025

- Lancement d'un projet de maraîchage à Mareil.

- Mise en œuvre des actions en faveur de la biodiversité identifiées via Biodibat et Batadapt par zone géographique.

- Poursuite de la définition des PSG pour les forêts de plus de 15 hectares.

- Gros programme de rénovation au Chalet (Suisse) pour remise aux normes et adaptation au changement climatique.

- Ouverture du Schloss Fürstlich Drehna (Allemagne)



AGIR AU NIVEAU LOCAL GRÂCE À NOTRE PRÉSENCE, NOTRE RECRUTEMENT, NOS PARTENARIATS ET NOS ACHATS

A l'origine, le petit Château de province avait un rôle clé sur le plan social, culturel et économique. C'est un centre de vie sociale et culturelle locale, un lieu d'échange et de rencontres, connecté à son écosystème. Et si nous redonnions à nos Châteaux et par extension à l'ensemble de nos lieux une place active et engagée dans et au service du territoire ?

Notre enjeu :
Développer notre ancrage local en créant des liens économiques ou non-business avec les autres acteurs de notre écosystème, en ouvrant nos portes ou en créant des partenariats.

ÉCOUTER LE PODCAST



CONVERSATION AVEC TITOUAN VILCHIEN ET CHRISTINE AUTENZIO

INDICATEUR DE MESURE

	CIBLE À 2027	CIBLE 2025	AVANCEMENT 2024
% DE MAISONS AYANT AU MOINS 1 PARTENARIAT « NON-BUSINESS » AVEC DES ACTEURS OU DES ÉVÉNEMENTS LOCAUX	80 %	50 %	40 %
NOMBRE DE PARTENARIATS AVEC DES FOURNISSEURS LOCAUX ET EN CIRCUIT COURT POUR NOS ACHATS*	A définir	A définir	Précision de la définition de l'indicateur

*On parle de fournisseurs à proximité de nos maisons que celles-ci sollicitent en direct.

2024

- Définition claire de notre philosophie Achats et de nos engagements en matière d'achats locaux en circuit court :
  - 70 % à 80 % de nos achats doivent se faire auprès de fournisseurs référencés par notre service Achats ou par notre partenaire Astore.

  20 à 30 % des achats peuvent se faire de manière libre en privilégiant les circuits courts afin soutenir l'économie locale, valoriser des savoir-faire artisanaux, réduire notre empreinte carbone et offrir à nos participants une expérience unique par maison.

- De nombreuses actions organisées avec et pour le territoire dans tous nos bassins : partenariats associatifs, accueil d'écoles, partenariats artistiques, participation à la vie locale,...

VOIR LA VIDÉO





Collecte de sang

au Palais des Congrès Paris-Saclay en partenariat avec EFS (Janvier 2024)





Accueil d'une classe

de CE1 de l'école Louis de Funès (Paris 8ème) au Châteauform' City Rio – les élèves ont pu découvrir les œuvres d'art exposées dans toute la maison. (mars 2024)

Course de baignoire

L'équipe du Château de Nointel participe à la course de baignoire de L'Isle Adam organisée par l'Association des Commerçants qui œuvre pour dynamiser la ville (juin 2024)

Action de solidarité

Le Château de Crécy-la-Chapelle ouvre ses portes pour accueillir les victimes des inondations (octobre 2024)

2025

- Nous souhaitons renforcer encore notre ancrage local en nouant des liens toujours plus forts avec les fournisseurs avec lesquels nous travaillons déjà, les mairies, les écoles, les associations.

- Côté Achats, nous prévoyons d'établir des cartes regionales de nos fournisseurs locaux en circuit court afin de développer et intensifier nos relations avec eux.

Regen' Ronqueux laboratoire de la mission et du modèle régénératif

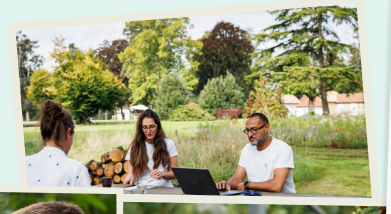


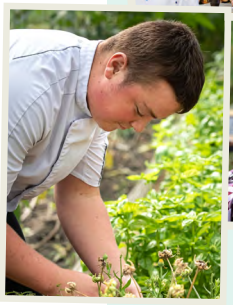
Raison d'être du projet :

Expérimenter, apprendre, partager et déployer le modèle régénératif en entreprise et faire de Regen' Ronqueux le laboratoire de la mission du groupe Châteauform'.

En 2024, le Château de Ronqueux, à Bullion dans les Yvelines devient un lieu d'expérimentation pour Châteauform'.

Le groupe projet se forme au modèle d'Entreprise Régénérative à la *Butterfly School* et tente de mettre en application les principes théorisés par *LUMIA* et *Axa Climate*.







Economie régénérative n.f.

L'économie régénérative est un modèle d'activité agissant pour l'intégrité du vivant humain et non-humain, et soutenant la vitalité des écosystèmes écologiques et sociaux avec lesquels il co-construit, dans une spacialité définie. Sa création de valeur se caractérise par une prospérité écologique, sociale et économique, en intégrant le renouvellement continu, en qualité et en quantité, des matériaux, de l'énergie, des ressources naturelles et des capacités vivantes humaines et non-humaines.- source : SPEC AFNOR

3 engagements de Regen' Ronqueux :

1 **Créer les conditions pour permettre à nos participants de faire un pas de côté afin de se reconnecter à soi, au vivant et aux autres.** Redonner une place centrale au temps, pour soi et pour les autres. Inviter à prendre le temps d'une rencontre, d'un moment d'évasion en forêt, d'une séance de yoga ou d'une méditation en plein conscience.

2 **Eco-concevoir les séminaires de nos clients pour réduire les impacts négatifs au seuil incompressible** en s'inspirant du label LEAD.

3 **Créer des relations vivifiantes avec nos parties prenantes (Talents, clients, acteurs du territoires, biodiversité…)** pour révéler les singularités créatrices de valeur écologique, sociale ou économique. Nous nous engageons dans cette aventure à visée régénérative en équipe ! Chacun de nos Talents est mobilisé dans le projet pour y apporter sa singularité, son savoir-faire et sa personnalité.
Nous développons les achats auprès de fournisseurs locaux avec qui nous imaginons des collaborations nouvelles et originales.
Nous apprenons à connaître nos voisins, leurs besoins et leurs enjeux pour coopérer et trouver ensemble des pistes de collaboration joyeuses et créatrices de valeur partagée.

et pour la suite

- Poursuivre le déploiement des actions en lien avec nos 3 engagements.
- Faire vivre l'expérience complète à un maximum de participants.
- Mener une réflexion sur le modèle économique de la maison régénérative.
- Organiser des learn-ex pour partager notre expérience.





CONVERSATION AVEC LAURENT BOISSEUIL, MEMBRE DU GROUPE DE TRAVAIL LUMIA

Un projet qui attise la curiosité de l'écosystème Regen'
Fin 2024, 4 apprenants de la formation LUMIA « Entreprise Régénérative » ont choisi la cas Regen' Ronqueux pour leur projet d'étude.
Les conclusions seront partagées aux équipes Châteauform' début 2025.

SYNTHÈSE DE NOS ACCOMPLISSEMENTS

N°	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	INDICATEURS	PÉRIMÈTRE DE L'INDICATEUR	CIBLE 2027	CIBLE 2025	RÉSULTAT 2024	NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF
1	**CULTIVER NOTRE MODÈLE HUMANISTE**						
1.1	Favoriser le bien-être par l'épanouissement au travail	% de Talents déclarant que « Châteauform' est une entreprise où il fait bon travailler »	Global	90 %	90 %	90,50 %	Dépassé
		Moyenne bonheur au travail des Entretiens d'évolution	France	8/10	8/10	8/10	Atteint
1.2	Révéler les Talents par l'audace et la responsabilisation	% de Talents ayant vu leur contrat évoluer au cours des 3 dernières années (évolution interne)	France	En cours de définition	10 %	9,80 %	En cours
1.3	Avoir des Talents Ambassadeurs de la culture Châteauform'	% de recrutements issus du bouche à oreille	France	15 %	15 %	13,50 %	En cours
1.4	Valoriser la diversité et l'inclusion au sein de nos équipes	Indicateur à définir pour mesurer l'inclusion au sens large intégrant le handicap	France	Empreinte Singularités à définir	Empreinte Singularités à définir	Réalisation de l'audit Mixity qui va nous permettre de définir notre indicateur propre (Empreinte singularité) et les cibles	En cours
2	**INSPIRER NOS CLIENTS AUTANT QU'ILS NOUS INSPIRENT**						
2.1	Proposer une expérience favorisant la rencontre avec soi et les autres	Nouveau billet doux intégrant la dimension de notre Raison d'être	Vert Groupe	A définir	Exploitation de la matière des nouveaux billets doux	Le nouveau billet doux a été testé	En cours
		Score de promotion	Vert Groupe	A valider en fonction du nouveau billet doux	A valider en fonction du nouveau billet doux	81,80 %	Atteint (dans le cadre de l'ancien billet doux)
		Taux de satisfaction	Vert Groupe	A définir en fonction du nouveau billet doux	A valider en fonction du nouveau billet doux	96,20 %	Atteint (dans le cadre de l'ancien billet doux)
2.2	Ecouter et échanger avec nos clients pour enrichir notre mission	Taux de retour du billet doux	Vert Groupe	80 %	80 %	83,30 %	Atteint
		Taux de retour feedbacks	Groupe	70 %	Mise en place d'une méthode pour analyser les verbatims	65,40 %	En cours
2.3	Concrétiser notre démarche d'influence et de partage auprès des entreprises	Nombre de clients des Ateliers Humanistes (conférence et programme de formation)	France	30	15	Ce projet a pris du retard et est en cours de redéfinition	En cours
		Nombre de prises de parole inspirationnelles sur notre Misssion auprès de nos clients (sur l'année)	France	60	40	50	Dépassé
		Nombre de signatures de nouveaux lieux Châteauform' Inside (sur l'année)	Global	4	4	5	Dépassé
3	**CRÉER DES RENCONTRES RESPECTUEUSES DES HOMMES, DES TERRITOIRES ET DU VIVANT**						
3.1	Eco-concevoir les événements de nos clients en les impliquant	Nombre d'événements labellisés LEAD (incluant le Metropolitan LEAD Venues)	Global	35	24	34 (dont 29 au Metropolitan)	Dépassé
		Réalisation du Bilan Carbone et mise en œuvre d'une trajectoire de décarbonation	France	513 $kgCO_2eq$ / k€ de CA	593 $kgCO_2eq$ / k€ de CA	Bilan Carbone 2024 en cours de réalisation	En cours
3.2	Entretenir, faire vivre et faire découvrir le patrimoine immobilier et naturel	% du CA investi par Châteauform' et ses bailleurs pour entretenir le patrimoine existant	Groupe	6 %	6 % (3 % bailleur / 3 % Châteauform')	6 %	Atteint
		% de maisons au Vert ayant au moins 1 projet formalisé, piloté et suivi favorisant la préservation ou la régénération de la biodiversité (préservation des forêts comprise)	Global	50 %	25 %	31 %	Dépassé
3.3	Agir au niveau local à travers notre présence, notre recrutement, nos partenariats et nos achats	% de maisons ayant au moins 1 partenariat « non-business » avec des acteurs ou des événements locaux	Global	90 %	70 %	40 %	En cours
		Nombre de partenariats locaux pour nos achats	France	A définir	A définir	Précision de la définition de l'indicateur	En cours

CONCLUSION

Conversation avec le Comité de Mission

Vous avez accepté depuis 2 ans de faire partie du comité de mission de Châteauform', quelles étaient vos motivations à le rejoindre ?

- **Franck :** Participer à ce projet humaniste d'entreprise et apporter mes savoir-faire d'alignement stratégiques et humains. Être là pour des gens que j'aime et qui me le rendent bien !

- **Béatrice :** La motivation initiale c'était mon attachement à Châteauform' suite à quelques années de collaboration. Attachement aux personnes et à l'entreprise en générale.

Il y avait aussi la curiosité de voir un Comité de Mission de l'intérieur. J'avais déjà accompagné des entreprises dans la construction de leur comité de mission, mais être au cœur c'est différent et très intéressant.

- **Agnès :** L'envie de participer au rayonnement extérieur de ce projet, car il a renforcé ma fierté d'appartenance au Groupe lorsque vous l'avez lancé. L'occasion de partager ma réalité terrain à un public extérieur, illustrant l'alignement impressionnant entre le quotidien opérationnel et notre raison d'être.

Après 2 ans, qu'avez-vous appris de nos rencontres et de nos échanges ?

- **Franck :** Une vraie satisfaction à voir se concrétiser nos échanges, qui du coup, ne restent pas des « mots en l'air », et donne corps à ce comité : Il est utile !

- **Béatrice :** Après 2 ans, mon attachement à Châteauform' est encore plus grand. J'ai énormément de plaisir à travailler avec Claire que je connaissais déjà et j'ai également découvert de nouvelles personnes avec qui j'aime beaucoup passer du temps et échanger. J'ai passé des bons moments avec chacun des membres du Comité.

Par ailleurs, je tire beaucoup d'enrichissements de ma présence dans ce Comité du fait de la diversité de nos profils. Toutes les interventions des membres m'ont permis de progresser individuellement.

J'ai aussi une petite satisfaction de contribuer à solidifier votre engagement que je sais sincère et pérenne.

- **Agnès :** Encore et toujours notre culture d'entreprise surprend agréablement, faisant de nous un zèbre, pas juste au sein de notre secteur, mais bien au-delà. Nous ne devons néanmoins pas nous reposer sur nos lauriers, car nous pouvons encore progresser sur chacun des items.

A posteriori, je pense que nous avons passé beaucoup de temps à nous découvrir et que les temps de challenge ont été un peu courts. Avec de nouveaux arrivants, comment pourrions-nous réduire ce temps de découverte pour aller plus vite & loin dans le questionnement constructif (séance d'inoculation ? Autre méthode peut être apportée par Béatrice ou Franck ? Pour un autre projet, je testais à chaque séance une méthode de travail différente, nourrissant aussi chacun des invités. Pourquoi pas dans le cadre des comités ?).

Béatrice et Franck, vous resignez et restez membres du comité, qu'attendez-vous pour la suite ?

- **Franck :** Je resigne les yeux fermés, et reste ouvert pour continuer de veiller à la « congruence » des paroles avec les actes au quotidien. Je prends aussi beaucoup de plaisir à vous accompagner dans cet exercice de construction d'une entreprise à dimension humaine, environnementale, sociale.

- **Béatrice :** Je trouve passionnant, en général et particulièrement dans ces temps incertains, de se servir de ces cerveaux différents pour essayer de se projeter et s'interroger sur la direction à prendre. J'apprécie que Benjamin nous partage en toute transparence les enjeux de l'entreprise et je trouve intéressant de continuer à accompagner Châteauform' sur des réflexions stratégiques pour l'avenir.

Agnès, tu es appelée par de nouveaux engagements et laisses donc ta place, as-tu un message pour ceux qui vont rejoindre le comité en 2025 ?

- **Agnès :** Chaque comité est un instant exceptionnel, aussi éphémère qu'une bulle de savon. Savourez, observez, mais questionnez également sa trajectoire avant que l'heure ne vous rattrape ! Aidez-nous à aller plus loin encore.

Un conseil pour 2025 ?

- **Béatrice :** Ne lâchez rien ! Continuez à être ambitieux ! On a besoin d'exemples d'entreprises qui s'engagent pour donner envie et changer le game !

- **Franck :** Je vous suggère d'inviter régulièrement des Talents de terrain pour les faire participer à nos réflexions en amenant de la vision opérationnelle directe. Et ainsi aussi pouvoir partager avec les gens de terrain ce que nous faisons dans ce comité.

- **Agnès :** Ne vous laissez pas impressionner par le contexte géopolitique et sociétal particulièrement fébrile actuellement et marqué de reculades inquiétantes en tout genre. Notre finalité est sensée, juste et puissante.

Magaly, Benjamin, vous avez tous les deux assumé la présidence du Comité, un mot pour ses membres ?

Nous sommes d'accord pour dire que le mot le plus juste à offrir à notre Comité de Mission est : GRATITUDE

Gratitude pour la confiance mutuelle au sein de notre Comité de Mission. Confiance à priori qui nous a permis de nous dire sincèrement les choses pour un futur, et un présent, épanouissants.

Gratitude pour les enrichissements partagés. Nous ressortons grandis de nos Rencontres et n'est-ce pas là tout le bénéfice d'une Rencontre ? Ce pouvoir de la conversation qui offre à chacun la possibilité de se cultiver, se développer, s'épanouir… A très bientôt !

Ils nous inspirent



Véritable manifeste éco-enthousiaste !

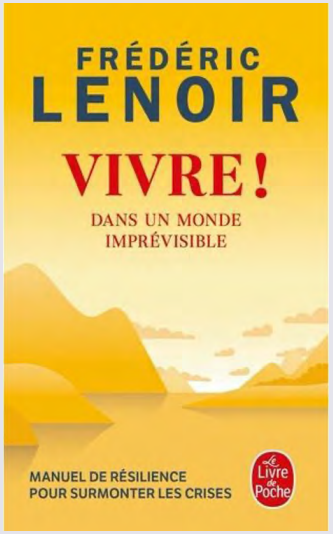
Butterfly School

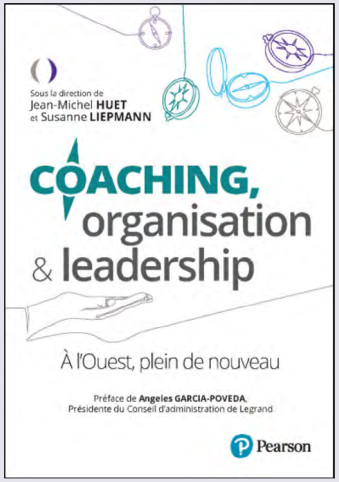
INTRODUCTION À L'ENTREPRISE RÉGÉNÉRATIVE

Formation à l'entreprise régénérative 100% digitale, sur 8 semainescocréée par 4 acteurs : Axa Climate, Lumia, La Jolie Prod et Régénérescence

Invitation au retour à l'essentiel, à la joie et la sérénité malgré l'adversité







Particulièrement le Chapitre 7 « Le Charme discret du leader durable : la métamorphose du dirigeant à l'aube de la transformation de l'entreprise.

S'inspirer des principes du vivant pour des organisations plus robustes

Incollables sur la mission de Châteauform' ?

Que prône Châteauform' depuis sa création en 1996 ?

- ☐ Liberté, Egalité, Fraternité
- ☐ Humanisme et Chaleur Ajoutée
- ☐ Amour, Gloire et Beauté

Lequel de ces objectifs n'est pas un objectif statutaire de la mission de Châteauform' ?

- ☐ Cultiver notre modèle humaniste
- ☐ Proposer dans toutes nos maisons un karaoké, une blindtest et des Fraises Tagada
- ☐ Inspirer nos client autant qu'ils nous inspirent
- ☐ Créer des rencontres respectueuses des Hommes, des Territoires et du Vivant

Qu'est-ce qui vous attend en arrivant dans nos Maisons ?

- ☐ Un groom pour garer votre voiture
- ☐ La télé allumée dans votre chambre
- ☐ Des Talents heureux qui font des clients heureux

A votre avis, quelle est la phrase la plus souvent entendue post-séminaire chez Châteauform' ?

- ☐ J'ai trop mangé mais qu'est-ce que c'était bon !
- ☐ Ce qui se passe à Châteauform', reste à Châteauform' !
- ☐ Ça fait du bien de se faire chouchouter !

Pour aller au-delà de sa mission, Châteauform' envisage :

- ☐ D'ouvrir une maison dans l'espace
- ☐ De tester le modèle d'entreprise à visée régénérative
- ☐ De devenir une association à but non lucratif



Envie de nous partager vos réponses ou d'en discuter autour d'un café ? Contactez notre Manager de mission :
Claire SCHWARTZ
cschwartz@chateauform.com

Châteauform'

Merci à tous nos Talents,
à nos Clients,
à nos Partenaires et merci à
vous chers Lecteurs, chères
Lectrices.

Au plaisir de notre prochaine conversation.

WWW.CHATEAUFORM.COM
01 30 28 69 69