



# Jardiland

CULTIVEZ VOTRE BIEN-ÊTRE

Améliorer l'email - l'outil de communication n°1 en entreprise : l'essai transformé de Jardiland

timyo

# Cultiver son bien-être

Fondé en 1973, Jardiland est le leader spécialiste français de l'univers du Jardin, de l'Animal de Compagnie et de l'Art de Vivre, avec un réseau de près de 200 magasins dont 100 en propre. Le Groupe emploie 2 500 collaborateurs en direct et 5 000 avec les franchisés) et réalise un chiffre d'affaires de 750 millions d'euros.

Depuis 2015, l'ère du renouveau est en marche. Jardiland se positionne comme un facilitateur de vie et déploie sa communication autour de sa nouvelle signature « Jardiland, cultivez votre bien-être ». En mars 2015, le nouveau concept magasin voit rapidement le jour avec les magasins de Bonneuil-sur-Marne (94) et Bouguenais (44), plus modernes et plus attractifs avec une nouvelle identité, une nouvelle expérience client avec l'évolution de son parcours en magasin, plus de services, d'animations et d'ateliers.

**Entreprise française pionnière dans l'adoption de la suite Google**, les équipes ont appris depuis plusieurs années à collaborer quotidiennement sur des documents en ligne, via la messagerie instantanée ou en vidéo conférence. Malgré le développement de ces nouveaux usages et canaux de communication, le volume d'emails échangés n'a cessé d'augmenter : **l'email reste le canal prédominant qui unit au quotidien les équipes du siège aux magasins et à ses partenaires.**

“

Cette année, Jardiland souffle avec fierté ses 45 bougies. Nous nous positionnons comme un facilitateur de vie pour faire naître auprès de nos clients des moments de bien-être. Protéger et servir le bien-être de nos clients telle est notre mission. Mais le bien-être doit être véhiculé aussi en interne. Améliorer notre façon de travailler et nos outils de collaboration s'inscrit dans cette démarche qui vise à faciliter la vie des collaborateurs au quotidien.

**Patrick Barrabé**, porteur du projet chez Jardiland, explique comment s'est construite la réussite du projet.

# L'email outil au cœur du travail

Fort de ce constat, Jardiland conduit au printemps 2018 une enquête interne sur l'usage et la perception du canal email par ses collaborateurs. Plusieurs enseignements forts en ressortent et vont motiver Jardiland à la recherche de solutions :

1. Les salariés sont en **connectivité permanente à leur messagerie** générant des interruptions fréquentes dans leur travail.
2. L'addiction se prolonge **pendant les heures de repos** pour une part significative des salariés.
3. Ce canal originellement asynchrone est devenu le **royaume de l'instantanéité et du sentiment de tout-urgent**.
4. **L'utilité perçue reste très forte mais paradoxalement l'email est un vecteur de fatigue** important dans l'activité des salariés.
5. L'activité email est **extrêmement chronophage**.



**37%**

du temps de travail soit  
**80 jours** par an par salarié



**1 salarié sur 2**

déclare répondre à ses emails  
en dehors de ses heures de travail



**55%**

s'interrompt à l'arrivée  
de chaque nouvel email



Nous avons pris conscience que nos outils de communications avaient révolutionné la vitesse de nos échanges et notre flexibilité dans notre travail mais aussi développé une hyperconnectivité et hyper-instantanéité qui peut être une source de fatigue et d'inefficacité pour les collaborateurs dans la réalisation de leur travail.

# Timyo pour sortir du tout urgent et reprendre le contrôle de son temps



Ce que je recherchais c'est une solution qui permette de résoudre collectivement notre problème d'email - notre outil de communication numéro un. L'objectif était de rendre chaque collaborateur acteur de ce changement car si on passe beaucoup de temps à dépiler ses emails c'est aussi parce que chaque email que nous envoyons génère du travail pour ses destinataires.

Jardiland se donne 4 enjeux lors de la mise en place de Timyo :

1. **Performance** - pour apporter efficacité et flexibilité dans la gestion des emails.
2. **Légal** - pour accompagner une mise en œuvre pratique du droit à la déconnexion.
3. **Social** – pour diminuer la fatigue par les collaborateurs et améliorer les relations inter personnelles.
4. **Management** - pour responsabiliser les managers et collaborateurs et fluidifier les échanges.



Timyo proposait d'introduire un geste simple qui permette de responsabiliser chaque émetteur d'emails et à tous de s'entraider mutuellement dans notre gestion de l'email.

# Comment ça marche ?

Lorsqu'un email est envoyé avec Timyo, l'expéditeur peut indiquer au destinataire s'il attend une réponse, une action ou une simple lecture et surtout pour quand : est-ce pour aujourd'hui ou cela peut-il attendre demain voire la semaine prochaine ?

Qu'attendez-vous de cet email ?

Une réponse, idéalement pour quand ?

En plus de l'information clairement visible sans ouvrir un email, un jeu de codes couleurs permet d'identifier en un coup d'œil les emails à traiter aujourd'hui et ceux qui peuvent attendre.



Timyo est une extension Chrome et Outlook ce qui permet un déploiement centralisé en 1 clic par notre service informatique.

Nous avons fait une petite animation le jour du lancement pour aller à la rencontre des employés et leur expliquer le sens du projet. Pas besoin de former chaque utilisateur. L'outil est très simple à utiliser, c'est important car il s'adresse à tous les profils dans l'entreprise.

# Une adoption simple et une expérience employé transformée

L'adoption par les utilisateurs a été au rendez-vous dès les premiers jours avec une conduite du changement minime portée par l'outil lui-même.



Aujourd'hui c'est devenu une habitude, je ne pourrais plus m'en passer. Je ne reviendrais pas au mode de fonctionnement d'avant.

F. à la DAF

Les résultats issus de l'analyse de l'usage global et des retours utilisateurs sont là :

1. **Un gisement évident de réduction du volume d'emails** : 55% des emails sont des emails d'information "à lire uniquement" et ne sollicitent pas de réponse.



Changer de posture et se demander à chaque email ce que j'attends c'est aussi se demander si l'email est le canal le plus adapté pour traiter mon besoin.

2. **Moins d'interruptions générées diminuant la pression de l'immédiateté** : 80% des emails peuvent attendre la fin de journée ou plus tard et ne justifient pas une interruption.



Ne serait-ce que de savoir que c'est à faire dans la journée et non immédiatement c'est un vrai soulagement !

M., comptable

### 3. Des salariés qui déconnectent plus facilement.



Avant je ne savais pas ce qui était urgent, je m'efforçais de répondre en dehors des heures de travail. Maintenant quand je vois que c'est vert, c'est que ça peut attendre ! Ça m'aide vraiment.

A., expert logistique

### 4. Des collaborateurs qui reprennent le contrôle de leur messagerie et de leur temps : 50% des emails peuvent attendre 2 jours.



Dans mon équipe, nous sommes très pris par l'email. L'ensemble de la direction utilise Timyo. Et surtout pour communiquer avec moi ! Nous gérons mieux nos priorités et nos flux de mails au quotidien.

C., Manager Achats

## Pour aller plus loin



Il faut oser ! Innover dans l'email et changer nos comportements est à la portée de tous ! Avec l'équipe Timyo nous sommes constamment à l'écoute des remontées de nos employées. La solution évolue rapidement et s'est déjà enrichie de fonctionnalités qui avaient été plébiscitées par les utilisateurs comme le suivi des réponses attendues ou très prochainement une fonctionnalité spécifique au droit à la déconnexion. Cultivons notre bien-être avec Timyo !

Patrick Barrabé, porteur du projet Timyo chez Jardiland