

# ÉTUDE DE CAS

## TD ASSURANCE

### HABITATION ET AUTO



TD Assurance habitation et auto (TDAHA) est une marque de commerce du Groupe TD Meloche Monnex. Dans le domaine de l'assurance habitation et auto, le Groupe TD Meloche Monnex (GTMM) est le plus important assureur et l'un des trois plus importants assureurs de particuliers au Canada. Avec des bureaux répartis stratégiquement en Alberta, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, le Groupe TD Meloche Monnex emploie plus de 3 800 personnes au pays. C'est une entreprise qui appartient au Groupe Financier Banque TD.



«Grand & Toy a immédiatement compris le stress vécu par les employés d'un centre d'appels comme le nôtre, y compris les tensions résultant des longues heures passées en position assise. Les solutions *Outpost* et *ie* ont connu un vif succès chez les membres de notre personnel.»

*Michel St-Pierre, directeur,  
Approvisionnement, Groupe TD Meloche Monnex*

#### SECTEUR D'ACTIVITÉ

Opérations bancaires – Centre d'appels

#### PORTÉE DU PROJET

Le projet a consisté à gérer l'utilisation de l'espace et l'installation du mobilier dans le nouveau centre d'appels regroupé de TD Assurance habitation et auto, à Laval, au Québec.

#### ENTREPRENEUR GÉNÉRAL

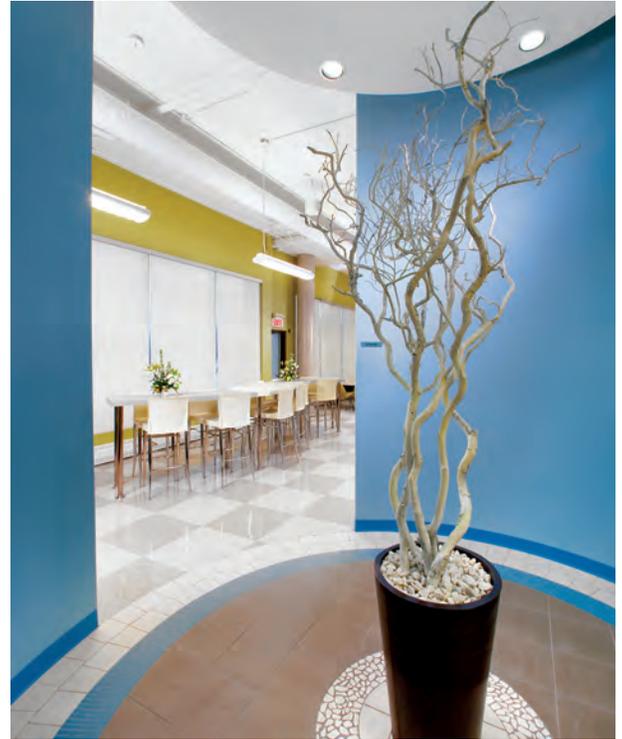
Construction Albert Jean ltée

#### ENTREPRISE DE DESIGN D'INTÉRIEUR

Spatium

#### PRODUITS

Système autonome *ie* - Teknion  
Produits architecturaux *Outpost* - Teknion  
Lampes articulées, supports de moniteur articulés et supports d'unité centrale - Humanscale



Cafétéria

## LE DÉFI

Grand & Toy a été retenue pour créer un environnement dynamique, branché et contemporain pour le nouveau centre d'appels regroupé de TDAHA. Auparavant, deux centres d'appels étaient exploités: l'un au centre-ville de Montréal, et l'autre à Ville Saint-Laurent. Le projet visait à regrouper ces deux centres en un seul, de façon à créer le plus grand centre d'appels de Laval, au Québec.

Pour les analystes du personnel des deux centres, qui étaient âgés entre 22 et 35 ans, il était important que le nouvel environnement de bureau soit accueillant et convivial. Un autre objectif clé consistait à s'assurer que les directeurs puissent avoir facilement accès aux associés, pour les aider, les guider, les superviser et répondre à leurs questions.

Pour trouver des idées en ce qui concerne le style que pourrait prendre ce nouvel espace, Michel St-Pierre, directeur, Approvisionnement, du Groupe TD Meloche Monnex, a visité des centres d'appels à travers le monde. Il cherchait une façon novatrice et efficace d'utiliser les couleurs, les formes et l'espace disponible. L'objectif était d'offrir un milieu de travail caractérisé par un environnement ouvert et invitant, qui contribuerait au succès du centre d'appels et faciliterait l'interaction entre les associés. Cela signifiait un intérieur «sympa», à la fine pointe, éclairé, ouvert et chaleureux.

Michel a travaillé avec les experts de Grand & Toy pour déterminer les besoins précis de l'environnement de travail. Une consultation complète entre les deux parties a révélé de nouvelles options sur le plan de l'immeuble, y compris des solutions d'aération, ainsi que des systèmes pour minimiser le «bruit blanc» considérable et créer un environnement plus calme et apaisant.

Grand & Toy et Michel ont vite déterminé que la couleur d'ambiance ainsi que le tissu des sièges et des panneaux devaient être choisis en tenant compte du jeune âge du personnel. Une aire de travail non traditionnelle a été choisie pour mieux correspondre aux styles de vie et aux intérêts des jeunes employés. Cela comprenait l'installation d'une salle d'exercice, de postes de travail *Outpost* (ou satellites), ainsi que d'un îlot de jeu, avec des consoles Wii de Nintendo et Xbox de Microsoft, un jeu de soccer sur table et des téléviseurs. GTDMM croyait qu'un tel environnement augmenterait le degré de confort des membres de son jeune personnel, ce qui entraînerait une augmentation de la productivité.



Station *ie*<sup>MD</sup>

## LA SOLUTION

Il était important pour le Groupe TD Meloche Monnex de travailler avec un partenaire capable de lui fournir une solution de services complets, car de nombreuses interventions étaient nécessaires pour réaliser cette installation. Cela comprenait la consultation, la liaison avec les fournisseurs et la gestion complète du projet.

Fonctionnalité, intégration et facilité d'assemblage étaient les principaux critères de sélection des produits qui seraient installés. De plus, GTDMM cherchait des articles esthétiques, qui seraient attrayants pour son jeune personnel et qui contribueraient à créer un environnement contemporain et motivant.

Dans un centre d'appels traditionnel, les employés passent de longues heures devant un ordinateur, dans une position stationnaire. Pour cette raison, GTDMM voulait s'assurer que les membres de son personnel travaillent dans un confort optimal. Grand & Toy a proposé une solution unique pour remplacer les postes de travail standards, tout en permettant aux membres du personnel de s'acquitter de leurs tâches dans un environnement confortable.

Le concept *Outpost* (ou satellite), qui comprend un grand poste vertical équipé d'un ordinateur, d'un moniteur et d'un téléphone, donne aux travailleurs la possibilité de s'éloigner de leur table, de bouger et de changer d'environnement.

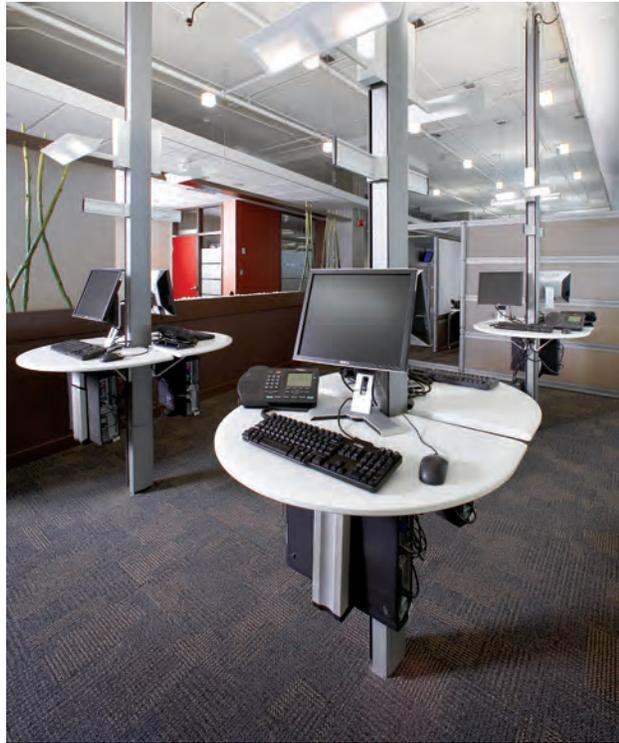
Le concept *ie*, une structure architecturale élégante et dynamique, composée d'une poutrelle et d'un poste, constituait une solution idéale pour ce lieu de travail. La solution *ie* de Teknion a été utilisée pour créer des îlots ouverts et des espaces pour les directeurs. Dans l'avenir, des changements pourront être apportés facilement, car la polyvalence du système permet diverses configurations, avec des connexions placées à angle à tous les 15 degrés.

Au cours de l'installation, la priorité a été accordée à l'esthétique et à la fonctionnalité. Être en mesure de respecter ces deux aspects également, cela n'a pas été une tâche facile, mais un équilibre parfait a été atteint. Teknion, le partenaire en mobilier de Grand & Toy, a tenu compte de chaque détail du nouvel environnement et s'est chargé de tout, de la couleur au câblage.

Des poteaux ont été installés à des endroits stratégiques pour cacher les nombreux fils et câbles. Le résultat final : un environnement propre, ouvert et invitant pour les membres du personnel.



Poste de directeur



Poste de travail *Outpost*<sup>MC</sup>

«Nous voulions nous assurer que les membres de notre personnel soient à l'aise toute la journée, et l'idée des postes de travail *Outpost* a été la bienvenue pour ce nouvel environnement.»

*Michel St-Pierre, directeur,  
Approvisionnement,  
Groupe TD Meloche Monnex*



Cafétéria



«Nous avons besoin d'un partenaire comprenant parfaitement les besoins uniques de ce projet. Grand & Toy nous offre exactement ce que nous cherchions, soit un guichet unique pour toute l'installation.»

*Michel St-Pierre, directeur,  
Approvisionnement, Groupe TD Meloche Monnex*

## LE RÉSULTAT

Les membres du personnel ont été enchantés par le design contemporain et l'intégration des éléments de loisir, tels que des aires de jeu et de repos.

«Notre objectif ultime était de nous assurer que le personnel de TD Assurance habitation et auto soit à l'aise et heureux dans son nouvel environnement de travail», souligne M. St-Pierre. «Nous voulions également offrir un lieu de travail accueillant qui contribuerait à améliorer l'efficacité et la productivité, et l'aménagement de Grand & Toy nous a permis d'atteindre ces deux objectifs.»

## NOUS OFFRONS BIEN PLUS QUE DES ARTICLES DANS UN CATALOGUE

Créez votre propre environnement de bureau. En tant que Leader national de la fourniture de produits et de services dans le domaine de l'aménagement de bureau au Canada, nous offrons un service rapide, efficace et fiable d'un océan à l'autre. Qu'il s'agisse de remplacer un simple poste de travail ou de réaménager tout un immeuble, nous pouvons nous charger de tous les types de projets, peu importe leur envergure.

Vous profiterez des prix avantageux que seule Grand & Toy peut vous offrir. Des produits de bureau au papier, des produits technologiques à l'installation, vous réaliserez des économies si vous regroupez vos achats de produits et services.

Communiquez avec nous dès aujourd'hui, et nous vous indiquerons comment y parvenir.

**1 800 362-2730**

**BUREAUSPEC.COM**

### *Bureau chef*

7751 Louis-H. Lafontaine Blvd.  
Ville d'Anjou (Québec)  
H1K 4E4  
514 353-2000  
1 800 362-2730

### *Succursales*

Bureau Spec./Montréal  
Calgary  
Dartmouth  
Edmonton  
Fort McMurray  
Fredericton  
Hamilton  
Kingston  
London  
Moncton  
Montréal  
New Liskeard  
Terre-Neuve  
North Bay  
Ottawa  
Québec  
Regina  
Saint John  
Saskatoon  
Sudbury  
Thunder Bay  
Timmins  
Vancouver  
Vaughan  
Victoria  
Waterloo  
Winnipeg