

Environnements DE TRAVAIL

 GRAND&TOY.



Profil du projet

TD
Assurance
Habitation
Et Auto



Le défi

Environnements de travail 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 Environnements de travail 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.

Environnements de travail 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.



Cafétéria

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

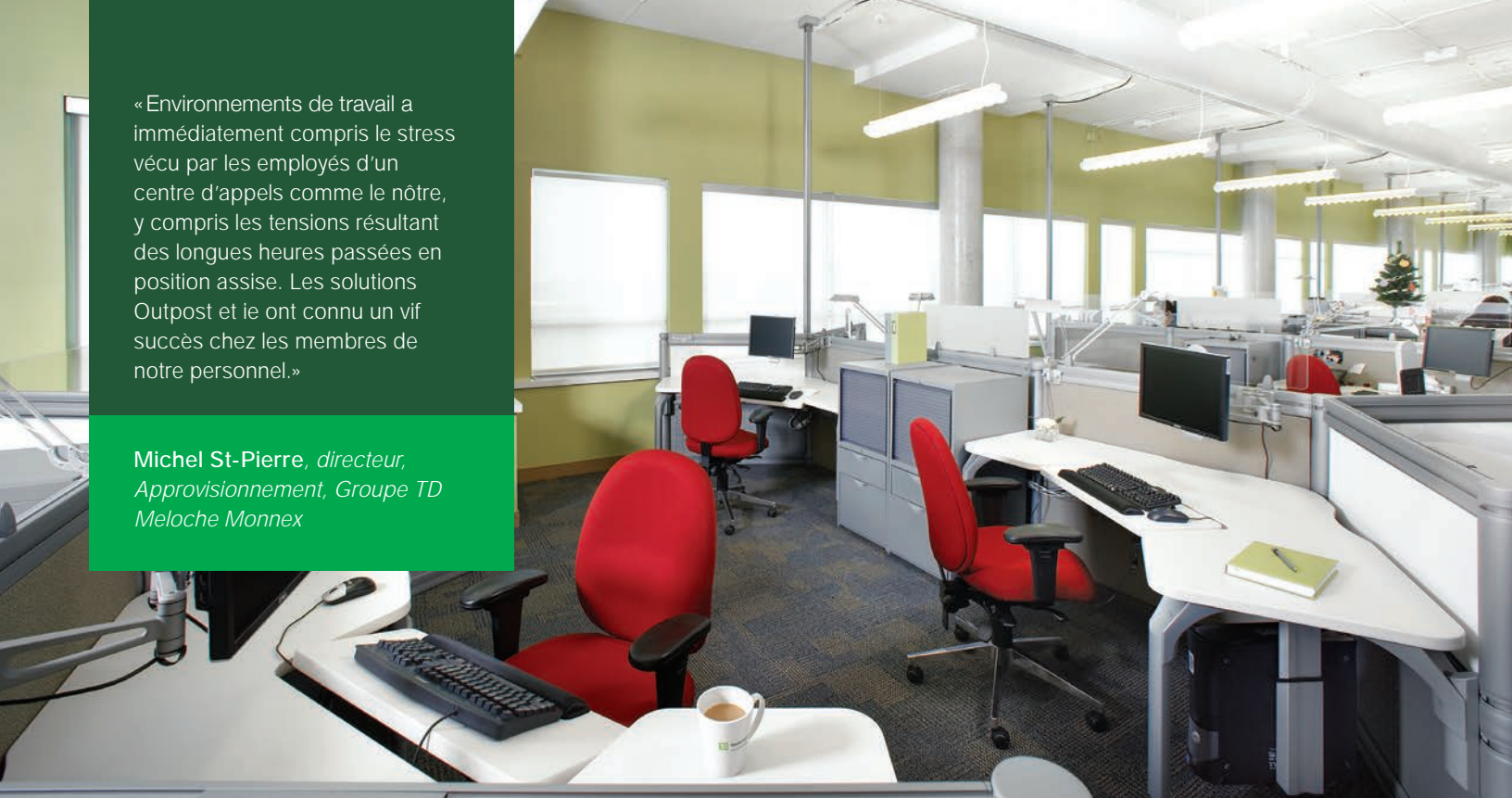
Construction Albert Jean Itée

Entreprise de design d'intérieur

Spatium

Les produits

- Système autonome
- Soutien technologique architectural
- Lampes de travail, supports de moniteurs articulés et supports de processeurs – Humanscale



« Environnements de travail 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*

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. Environnements de travail 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.

- **Soutien technologique architectural** : un long poteau vertical auquel sont fixés un ordinateur, un écran et un téléphone, offrant aux employés la possibilité de s'éloigner de leur bureau et de s'étirer. Constitue également un changement d'environnement. Une structure

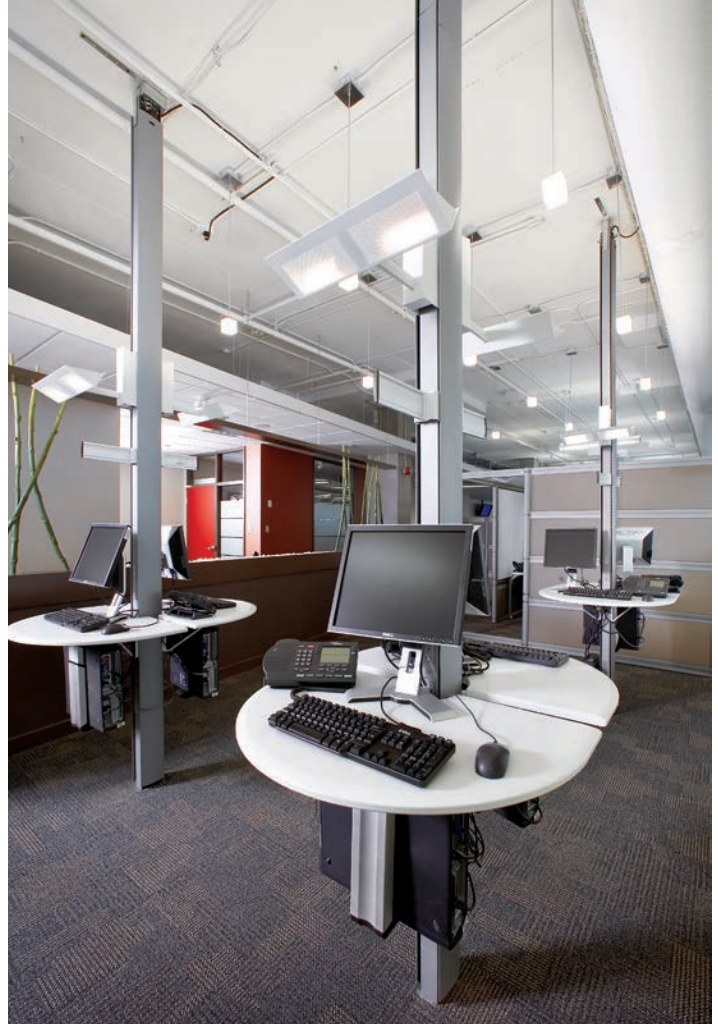
à poteaux et à poutres qui sert de cadre architectural à la fois élégant et dynamique; une solution idéale pour cet espace de travail. Cette solution a été utilisée pour créer des zones de travail et des espaces de gestion en plan ouvert. Les changements futurs peuvent facilement être introduits, étant donné que la souplesse inhérente au système permet une planification diversifiée grâce à des raccords coudés à intervalles de 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 Environnements de travail, 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



Soutien technologique architectural

« Nous voulions nous assurer que nos employés étaient installés confortablement tout au long de la journée; l'idée du soutien technologique a constitué un ajout d'une grande valeur au 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. Environnements de travail nous offrait 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 Environnements de travail nous a permis d'atteindre ces deux objectifs. »

Le client

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 (GTDMM) 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.

Les spécialistes du bureau

En tant que seul vrai fournisseur de solutions de bureau complètes au Canada, Environnements de travail offre un service rapide et fiable d'un océan à l'autre, avec 15 établissements à services complets qui couvrent tous les grands marchés.

Qui plus est, du mobilier de bureau à la technologie, en passant par l'impression, les solutions promotionnelles et un vaste éventail de fournitures de bureau et d'entretien, nous pouvons concourir à l'efficacité opérationnelle et aux économies en rationalisant votre approvisionnement avec notre gamme complète de solutions d'affaires. En outre, nos pratiques commerciales durables et les produits respectueux de l'environnement que nous offrons vous aideront à vous rapprocher de vos propres objectifs de développement durable.

**Pour que nous mettions nos solutions à votre service,
appelez-nous dès aujourd'hui: 1 866 391 8111**

environnementsdetravail.ca

Siège social

33 Green Belt Drive,
Don Mills, Ontario
M3C 1M1
416-391-8100
1-800-362-2730

Succursales

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