



**GRAND&TOY**<sup>MD</sup>

une société d'**Office DEPOT**<sup>®</sup>, Inc.



Profil du projet

# TD Assurance Habitation Et Auto



## 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.



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

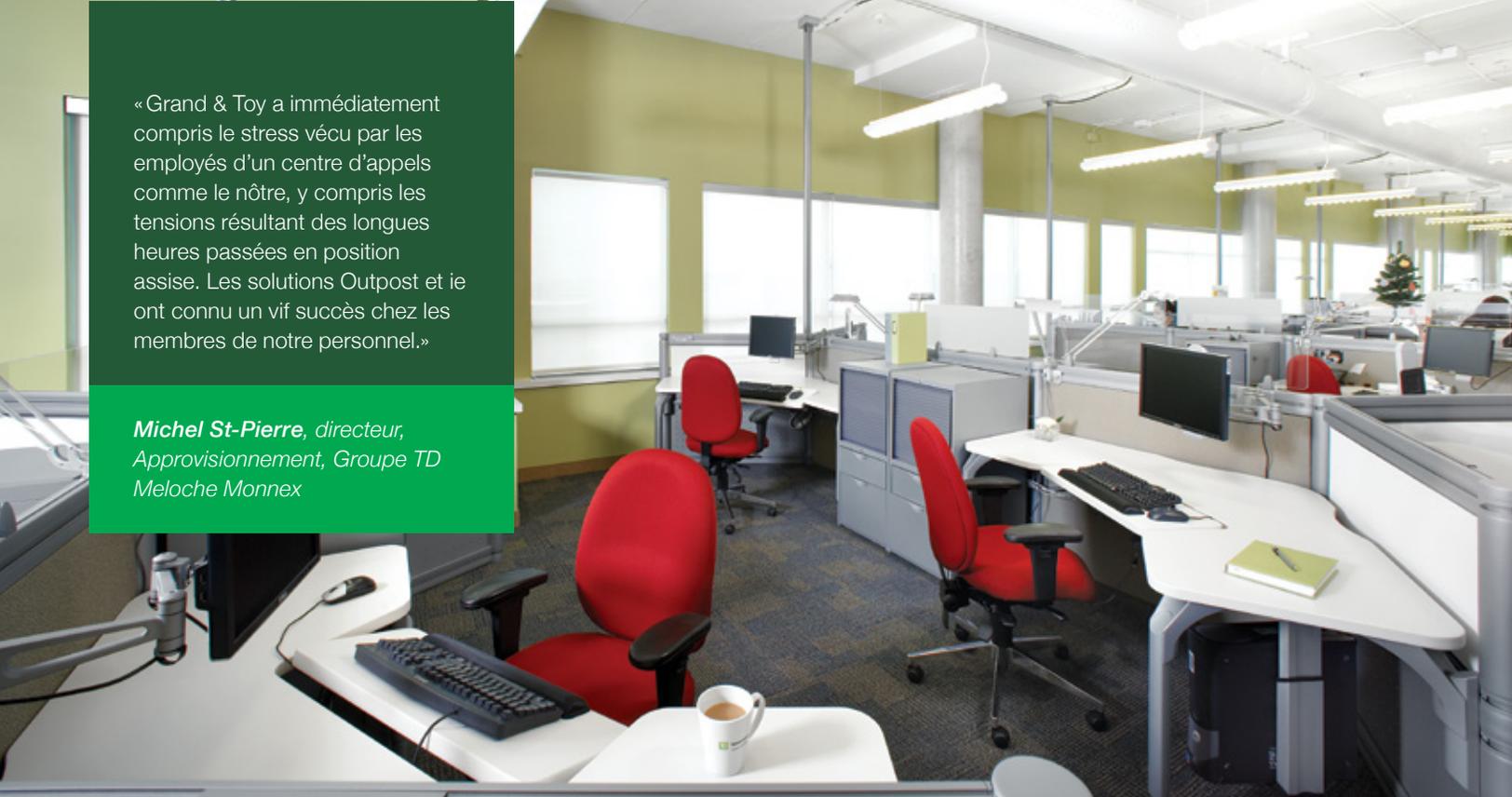
Construction Albert Jean Itée

### Entreprise de design d'intérieur

Spatium

### Produits

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



« 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

Station ieMD

## 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

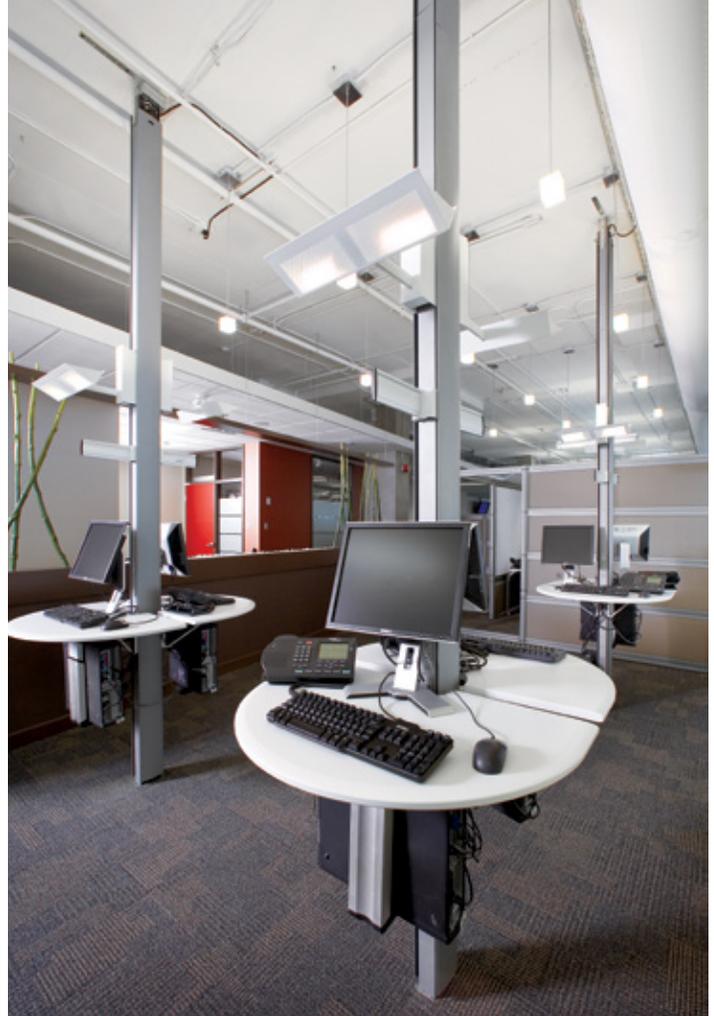
poutrelle et d'un poste, constituait une solution idéale pour ce lieu de travail. La solution ie de Teknion a été utilisée pour créer des îlots ouverts et des espaces pour les directeurs. Dans l'avenir, des changements pourront être apportés facilement, car la polyvalence du système permet diverses configurations, 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 OutpostMC

« 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 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 Grand & Toy 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, Grand & Toy 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

[grandandtoy.com/interiors](http://grandandtoy.com/interiors)

[grandandtoy.com](http://grandandtoy.com)

## 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