



Janvier 2019

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CONÇOIT UN NOUVEAU MODÈLE D'AGENCE AVEC LONSDALE.

A l'issue d'une compétition, **Société Générale a choisi Lonsdale**, et son pôle Architecture et Retail, **pour concevoir son nouveau modèle d'agence bancaire, avec deux objectifs : réinventer la relation client avec sa banque, et accroître la visibilité des nouveaux services en redonnant aux clients des raisons de venir en agence.**

Porté par la nouvelle plateforme de marque « c'est vous l'avenir » et l'ambition de mettre le client au centre de ses promesses, le concept s'enrichit d'une vision résolument client centric.

Pour accompagner la transformation du réseau de Société Générale, Lonsdale a créé un concept d'agence plus ouvert, vivant et communicant. Destiné aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels, le concept met en avant un parcours clair et fluide qui soutient la démarche des projets personnels, familiaux et professionnels.

Inauguré mi-novembre à l'Agence Montmartre de Paris 9ème, le concept nouvellement créé sur un espace de 480 m², s'inscrit dans le prolongement d'une étude design thinking.

Depuis l'extérieur, la nouvelle agence Société Générale emprunte les codes du commerce traditionnel pour gagner en visibilité et inciter les clients à entrer.

Cette nouvelle organisation des espaces réinvente la façon de travailler des conseillers qui gagnent en proximité, en cohésion et en échange collaboratif. Elle permet également de rendre le conseiller, davantage acteur de la relation avec son client, et d'aller « physiquement » au devant de ses besoins, de ses demandes.

Le projet a été mené avec énergie et détermination, en co-construction avec une équipe pluridisciplinaire au sein de Société Générale (Communication, Marque, Marketing, Digital, Client, Architecture, Travaux, ...). Dès le démarrage du projet, différents groupes de travail se sont succédés pendant 1 mois pour constituer une méthode de conception délibérément centrée sur les attentes des clients.

« Le modèle que nous déployons autour du client s'appuie sur un dispositif spécialisé et cohérent qui lui apporte plus d'expertise. Nous nous adaptons ainsi en permanence pour faire vivre au client, sur tous nos marchés, la meilleure expérience bancaire en proximité et à distance, quel que soit le canal de son choix »
explique Laurent Goutard, Directeur de la Banque de détail Société Générale en France.

Le nouveau concept inauguré à l'Agence Montmartre, 89 rue de Clichy 75009 Paris **se déploiera progressivement dans une centaine d'agences d'ici 2020.**

Contact

Hélène GOSSET

Brand Director

+33 1 43 12 67 09

06 72 58 34 96

h.gosset@lonsdale.fr

LONSDALE.FR



[@lonsdaledesign](https://www.instagram.com/lonsdaledesign)

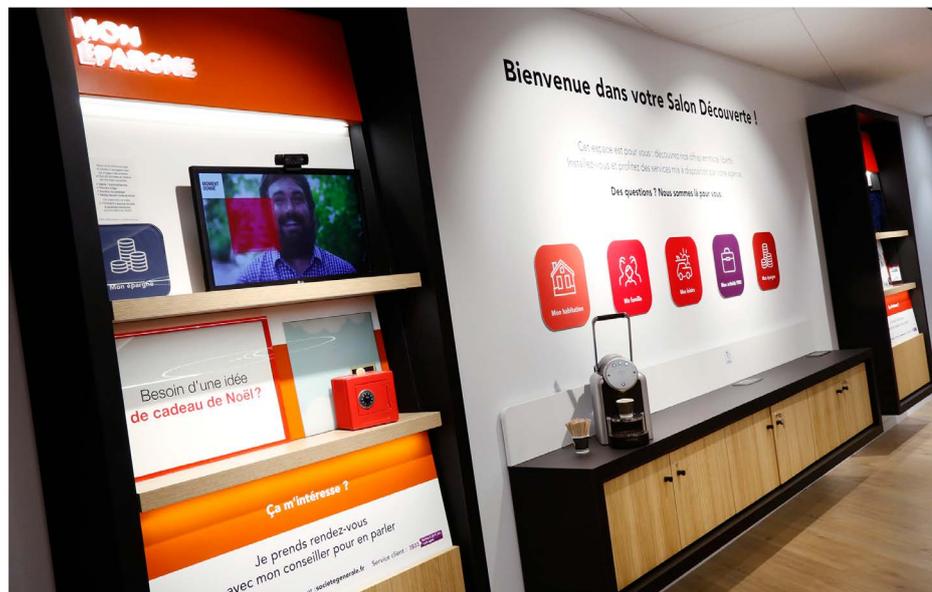
Le logo Société Générale situé au-dessus de la porte, plus sobre et plus lisible, est aussi plus élégant et impactant. Les baies vitrées, devenues des vitrines communicantes, mettent en valeur l'offre Société Générale.

Une fois passée la porte automatique, l'espace Accueil permet d'établir un 1er contact. Cet espace incarne la bienvenue et augure auprès du client, l'attention qui lui est accordée.

L'accueil est structuré par des présentoirs comme dans un commerce, qui exposent les différents services phygitaux, coaching d'accueil et borne digitale. Le mobilier, composé d'une table-vitrine, propose une gamme de cartes bancaires personnalisables.

Le parcours client s'ouvre dans un 2ème temps sur le Salon Découverte, un espace de partage au coeur de l'agence regroupant l'ensemble de l'offre dans un lieu de conversation informelle composé d'assises confortables et colorées. **En sortant des codes traditionnels du secteur bancaire**, l'objectif de cet espace est d'accueillir les clients dans un cadre familial qui évoque celui de la maison.

L'offre bancaire y est présentée dans 5 bibliothèques distinctes : Ma Famille, Mes Loisirs, Mon Habitation, Mon activité Pro, Mon Epargne ; chaque bibliothèque possède un écran vidéo explicitant une des offres, et une sélection d'objets illustrant les services proposés (assurance, prêt ...).



Adossé au mur du Salon Découverte, **le Social Wall** agrège de manière dynamique via les réseaux sociaux toutes les informations du groupe, partout dans le monde.

Pour accroître le confort et la sensation de bien-être, Lonsdale a fait le choix d'une palette de matériaux authentique (chêne sablé, textile chaleureux, moquette aiguilletée ...) et des éclairages soignés avec des accents de lumière sur les prises de parole. Supports d'expression des différentes offres de la banque, les murs se parent d'un blanc chaud, couleur lin.

L'ambiance lumineuse est nouvellement modulée pour **humaniser un espace professionnel devenu un lieu de vie**. La sélection de mobilier à piètement bois est qualitative, les assises sont enveloppantes et confortables avec une garniture textile.

Contact

Hélène GOSSET

Brand Director

+33 1 43 12 67 09

06 72 58 34 96

h.gosset@lonsdale.fr

LONSDALE.FR



@lonsdaledesign



Dans un 3ème temps du parcours client, les espaces dédiés à une relation de conseil plus confidentielle sont délimités par des parois translucides, elles assurent confort et clarté, et structurent ainsi les 9 espaces aussi appelés **Studios**. Derrière les vitres légèrement sablées, la nouvelle posture d'agence s'incarne par un conseiller au côté de son client et autour d'une table légèrement arrondie. Ce nouvel espace conversationnel facilite ainsi le dialogue entre client et conseiller grâce à un écran partagé et un paper-board vitré.

Et pour en faciliter l'usage, chaque Studio de rendez-vous est réservable en ligne.

L'équipe des conseillers partage quant à eux, un espace collaboratif de 15 postes, nommé **le Campus**. Cet espace a été conçu pour offrir d'excellentes conditions de travail, avec un soin particulier apporté à la lumière, l'acoustique et l'ergonomie en général. A l'étage, une salle de réunion permet d'organiser des réunions d'équipe avec ou sans clients.

Contact

Hélène GOSSET

Brand Director

+33 1 43 12 67 09

06 72 58 34 96

h.gosset@lonsdale.fr

LONSDALE.FR



[@lonsdaledesign](https://www.instagram.com/lonsdaledesign)

À propos de LONSDALE

Lonsdale, première agence de branding et design en France, accompagne les marques - corporate, produit et enseigne - dans la définition de leur singularité et construit avec elles des expériences omnicanales engageantes à destination de leurs publics.

Agence indépendante forte de 250 talents dont 130 architectes et designers, Lonsdale a été élue Agence de Branding Stratégique de l'Année 2017 et accompagne des marques comme Auchan, Carrefour, Ferrero, Harmonie Mutuelle, Henkel, Ipeca, Lagardère Travel retail, L'Oréal, Nestlé, Orange, PSA, Smartbox, Société Générale, Sodial, Unilever...