



Lettre ouverte à mes clients

par Bernard Poncé

Pour ceux qui reviendraient de Pontoise ou d'une île déserte, rappelons qu'un séisme a ébranlé mon bureau en 2022, à savoir la fin du partenariat avec la Banque Triodos, acté au 31 mars.

Outre la perte sentimentale d'un partenaire auquel j'étais attaché depuis plus de 26 ans, cette rupture initiée par la Banque (*) a eu un impact direct sur mes revenus réguliers et donc, sur les efforts que je peux déployer pour vous assurer un service différencié. À ce stade précoce de cette lettre, il me faut préciser que si vous aimez les discours policés, impersonnels et mielleux, ne me lisez pas plus avant car vous risquez d'être déçus. En effet, il me faut vous faire part de quelques réalités franches qui rebutteraient le premier bureau de marketing venu qui sait ô combien il est contre-productif de se laisser aller au jeu de la vérité lorsqu'il s'agit de parler à ses clients. Mais à dire vrai, je n'en ai rien à caler, étant donné que dans l'ADN de Ligne Bleue, une chose a toujours primé sur le reste : votre respect.

Ligne Bleue,

sans langue de bois !

Bref, tout cela pour vous dire et vous expliquer qu'avec la perte de mon activité bancaire, j'ai aussi perdu plus ou moins 3/5ème de mon activité, ce qui n'est pas rien. Or, ce sont précisément ces rentrées régulières constituées (très) patiemment au fil des ans sur l'encours des comptes d'épargne qui me permettaient de vous offrir autre chose qu'un « signez là ! ». Citons bien sûr mes bulletins d'infos, mais aussi mon site internet, des outils d'analyse spécifiques, ma réactivité à vos questions (maintes fois louées), des actions de contestations auprès de diverses autorités en vue de défendre vos droits, des réunions conviviales dont beaucoup se souviennent avec émotion, etc., sans compter le fondement de mon activité, à savoir la promotion de placements durables.

(*) Je le précise à nouveau pour les distraits et ceux qui lisent les communications en lignes transversales, ce qui est toujours une excellente idée pour n'être au courant de rien..:-)

Si je suis conscient que, comparés à ce qui se fait habituellement parmi mes pairs, ces efforts sont hors normes (il y a de l'OVNI dans l'air...). Je sais aussi qu'ils sont appréciés par nombre d'entre vous qui me faites régulièrement part de votre satisfaction. Ce qui, n'en doutez pas, tapisse mon cœur d'un baume vivifiant comme le lait et le miel coulent au pays de Cocagne. Mais cela suffit-il ?

En attendant de trouver réponse à cette question, la situation nouvelle vécue depuis avril m'oblige, après une période de transition, à revoir quelque peu mon modèle, non sans vous y impliquer davantage.



Sans votre appui, il me sera difficile de reconstituer une base de revenus suffisante pour me permettre des incursions dans des territoires moins mornes que ceux qui sont devenus la norme bancaire. En supposant que vous estimiez que l'aseptisation du contact humain ne soit pas exactement ce dont vous rêvez, la question que je dois poser en tant que gérant d'une entreprise, aussi petite soit-elle, est : est-ce que le mode opératoire prôné par Ligne Bleue jusqu'ici est encore tenable, et si oui, à quel prix ? Ma réflexion m'a porté à considérer deux angles : le mien, et le vôtre. Bref, à inclure deux partenaires dans l'équation.

En ce qui me concerne, j'ai d'abord décidé de **ne pas arrêter mon activité** suite au revers de fortune imposé par Triodos (c'était son droit). Ce qui implique que, répétons-le, **je n'ai pas pris ma pension** ! D'ailleurs, je n'en ai ni l'âge, ni l'envie. Sauf à me pousser dehors pour une raison inconnue, je ne vois pas pourquoi je délaisserais cette création que j'aime !? Je continue donc mes activités, en les recentrant simplement sur l'assurance-vie, véhicule d'investissement qui a bien des qualités, avouons-le.

Mais justement, c'est là que le bât blesse, car la rémunération dans ce secteur n'est pas aussi récurrente qu'en banque. Constituer un fonds de commerce +/- stable prend encore plus de temps, par le simple fait qu'il est nettement moins aisé de proposer un contrat de branche 21 ou 23 qu'ouvrir un compte d'épargne. Sans compter la paperasserie qui accompagne dorénavant la moindre souscription, législations diverses, complexes et multiples obligent.

Il est un autre phénomène qui freine actuellement tout développement : la hauteur de mes commissions. Historiquement, du fait de l'apport financier généré par la partie bancaire de Ligne Bleue, j'avais fait le choix d'une forme de ristourne à l'avantage de mes clients, non seulement en proposant des activités originales, mais aussi en appliquant une tarification douce sur les produits d'assurance placement. Or, il appert que trois phénomènes viennent maintenant heurter les principes d'une saine gestion :

1. Mes commissions n'ont pas été augmentées depuis 2011 (en fait, c'est l'inverse).
2. La charge de travail administrative et les responsabilités légales qui en découlent ont été plus que doublées.
3. L'inflation galopante, indexation des salaires en moins, c'est pour bibi.

Dès lors, pour assurer en partie le maintien de mon modèle professionnel, j'ai dû prendre la décision d'augmenter mon tarif. Cela a été acté dans mon *Livre blanc (version novembre 2022, pages 17 à 20)*, téléchargeable sur mon site Internet, rubrique *Librairie*.

Je ne vais pas ici rentrer dans le détail, mais il est au moins utile de préciser que **les augmentations ne seront pas répercutées sur les versements antérieurs** et ne pourront d'ailleurs même pas l'être dans de nombreux cas pour les versements ultérieurs. Elles seront de fait très limitées grâce à la mise en place de procédures bientôt accessibles via mon site internet. Les souscriptions dont une partie du process administratif sera pris en charge par les clients eux-mêmes permettront d'alléger ma charge de travail. Je ne puis toutefois me limiter à cela et je souhaite exacerber le rôle à jouer par la clientèle existante dans la diffusion de mes services vu que ça, ça ne lui coûtera pas cher.

En effet, il faut bien comprendre que la récurrence de mes rétributions ne découle pas d'une commission ponctuelle prélevée sur votre versement, mais bien sur l'augmentation générale du portefeuille de contrats qui génère une commission supplémentaire payée par l'assureur tant que le contrat existe. **À terme, c'est donc cela que je vise pour poursuivre (plus) sereinement ma tâche.** Vous pouvez dès lors comprendre pourquoi votre accompagnement, votre soutien très pratique et surtout vos recommandations auprès de qui vous voulez sont et seront des plus importants pour mon bureau, mais aussi pour vous, évidemment, par simple effet de ricochet !



Dans ce cadre, je tiens à être clair : il ne s'agit pas ici de supplier qui que ce soit ou de lancer un appel au secours. Ce n'est pas parce que je souhaite pérenniser un modèle humain apprécié que tout le monde doit me suivre. Personne n'est irremplaçable et Ligne Bleue ne fait pas exception. Au pire, je continuerai ma tâche en service normal, voilà tout. **La question qui se pose est juste de savoir si vous aimez les croissants et les pains au chocolat le dimanche ?** Vous savez, ce petit plus qui laisse en bouche ce goût de joie et d'espérance qui fait que l'on se sent différent...



À ce propos, il n'est que juste que vous soyez récompensés de votre enthousiasme. C'est la raison pour laquelle j'ai remis en route mes fameux **Blue Friends Days** qui nous permettront au cours de 2023 de nous retrouver autour d'un verre (et plus si affinités), et pour les plus chanceux d'entre vous, de passer deux jours (ou plus) bien agréables dans un cadre convivial. En janvier prochain, ça se passera au **Domaine d'Hujon, à Gedinne**. Les abonnés à ma newsletter recevront prochainement toute l'information à ce sujet. Un courrier postal devrait également être envoyé dans la foulée.

Évidemment, la situation des uns et des autres n'étant pas la même, je comprendrai fort bien que certains parmi mes lecteurs n'aient pas ou plus vraiment l'opportunité de jouer les intermédiaires, fût-ce pour une cause dont ils seront quand même bénéficiaires. Pourtant, il existe trois moyens assez simples de participer, outre celle de dynamiser votre épargne via Ligne Bleue, bien sûr :

1. Utiliser les outils mis en place sur mon site
2. S'inscrire à mes newsletters
3. Participer à mes réunions d'informations

1. Utilisez les outils de Ligne Bleue

Autant que faire se peut, lors d'une souscription, **téléchargez prioritairement les documents disponibles sur mon site www.lignebleue.biz**. Prochainement, il sera même possible de les remplir directement en ligne, pour plus de facilité. De l'info complémentaire suivra ultérieurement.

2. Recevez mes newsletters

La communication est un poste extrêmement difficile, prenant et coûteux, que ce soit en temps ou en argent. Cela l'est d'autant plus lorsque je dois vous revenir par courrier postal. Ce n'est pas un hasard. Comparez avec ce que vous recevez comme envois de la part d'institutions largement mieux dotées que moi, et vous aurez un aperçu des énergies à mettre en place pour vous assurer un service personnalisé.

C'est pourquoi je privilégie dorénavant et autant que possible les newsletters envoyées par mails. Outre une actualisation régulière, elles me permettent de distiller mes infos de manière peu intrusive puisqu'il vous suffit de cliquer sur un lien pour découvrir le sujet du moment.

Pour recevoir mes newsletters, il suffit de s'inscrire sur mon site via la page d'accueil (bouton « Inscrivez-vous »). Les très simples conditions d'abonnement y sont reprises.

3. Participez à mes futures réunions d'informations

L'idée est ici de vous retrouver (ainsi que vos amis) pour une réunion de présentation et d'échange où seront abordés 3 thématiques :

- les nouveautés de Ligne Bleue et de ses partenaires
- un petit point économique avec un gestionnaire de fonds qui viendra expliquer sa stratégie financière et tentera de convaincre sur ses choix d'investissement socialement responsable, parce que c'est bien ça qui est important !
- un échange sur une problématique liée à l'un ou l'autre de mes (anciens) partenaires, tout en amenant des réponses à vos questions générales



Ici aussi, je souhaite passer les infos pratiques via la newsletter et les actualités de mon site. Dès lors, ceux qui voudront en savoir plus savent ce qu'il doivent faire. Et pour ceux qui n'ont pas internet ou pas de mail, je ne puis que les inviter à s'arranger avec un ami pour que celui-ci puisse recevoir la lettre à leur place et la leur communiquer en temps utile. En ce qui me concerne, je reconnais là une limite à mon service, mais aussi le fait que pour les miracles, je suis aux abonnés absents.

Conclusion : 2023 sera clairement une année de transition pour Ligne Bleue. Je n'ai pas voulu m'appesantir sur mon mauvais sort d'hier, **mais au contraire, y relever l'opportunité de redynamiser mon activité, avec vous.**

En résumé, et suivant l'expression consacrée, puisque l'avenir nous appartient, donnons-lui sa chance. :-)) Merci à vous.