



## **Avis, voté à la majorité, lors de la plénière du CSE Central du 6 mars 2024 relatif à la « Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions »**

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions.

La crise sanitaire du COVID-19 a provoqué une période de surmortalité en 2020, 2021, voire en 2022. Ce qui a eu pour effet l'afflux important de dossiers succession à traiter. En 2023, le nombre de nouveaux dossiers est resté à un niveau élevé.

Alors que la législation impose un délai maximum de règlement des contrats d'assurance-vie et de prévoyance d'un an à compter du décès, LCL dépasse cette limite dans 14% des cas, contre 7 à 8% pré COVID ; problématique soulevée par une inspection menée par le groupe.

LCL doit donc mettre en place des mesures correctrices afin de respecter les délais réglementaires de paiement de ces contrats.

Dixit la direction elle-même, le turn-over important est notamment responsable de l'accumulation du retard de traitement.

Le CSEC déplore que, pour tenter de résorber ce retard, la direction ait fait appel à des CDD pour renforcer les équipes. C'est une population qu'il faut former et de surcroît, provisoire. Il y a également eu un turn-over important chez les CDI, provenant certainement d'un manque de reconnaissance, et d'une surcharge de travail. Aucune étude n'a prouvé que les assistants automatisés (RPA) ont amorti la baisse des effectifs. Selon les salariés, c'est loin d'être le cas.

Le CSEC souligne que dans ce dossier, comme dans beaucoup d'autres, aucune évaluation de la charge de travail n'a été présentée aux élus et de fait cela ne leur permet pas de mesurer les impacts du projet sur les conditions de travail.

Dans ce projet de réorganisation, la direction voit la solution dans la suppression de la cellule spécialisée dans le règlement des contrats non réglés depuis plus d'un an.

Le CSEC reste dubitatif quant à cette solution. Quand on veut tuer son chien, on dit qu'il a la rage. Si cette cellule CNR (capitaux non réglés) n'a pas fait ses preuves, n'est-ce pas plutôt par manque d'organisation et de moyens ?

Le CSEC se demande notamment pourquoi les contrats non réglés n'arrivaient qu'à la date limite réglementaire ? Alors qu'il aurait été plus efficace de basculer ces contrats bien avant.

Le CSEC se demande pourquoi les enquêteurs externes et les généalogistes n'étaient pas saisis plus en amont ? Est-ce en raison de la recherche incessante de réduction des coûts ? Il semblerait que cette cellule n'ait plus que le site des Pages Jaunes pour effectuer ses recherches.

Le CSEC est défavorable à la suppression de la cellule CNR, car la charge de travail d'une activité complexe et chronophage se reporterait sur les autres équipes, déjà surchargées.

Le CSEC préconise de conserver cette cellule CNR :

- en embauchant en CDI les CDD pour stabiliser l'équipe
- de la redimensionner si besoin, après étude sur les conditions de travail
- de lui envoyer les contrats non réglés bien avant la date limite d'un an
- de lui donner les moyens nécessaires afin d'effectuer les recherches de bénéficiaires
- de donner plus de reconnaissance aux salariés de l'UM (passage en T4, revalorisation de l'opportunité RVP, ...) afin d'éviter les départs



**Avis, voté à la majorité, lors de la plénière du CSE Central du 6 mars 2024 relatif à la « Consultation sur le projet de réorganisation des équipes en charge du traitement des assurances-vie dans les unités métiers successions »**

Cette cellule spécialisée serait l'interlocutrice privilégiée des intervenants extérieurs (enquêteurs, généalogistes, ...), pourrait proposer aux bénéficiaires trouvés de garder les avoirs chez LCL, déchargerait les autres équipes d'une charge de travail importante, et surtout permettrait plus aisément à LCL de régler les contrats dans les délais impartis, comme l'exige la législation.

Vous reconnaissez que l'activité de la cellule CNR est spécifique, compliquée et chronophage. Ce n'est pas en redonnant aux autres équipes successions cette tâche, que LCL s'améliorera sur ce point.

Pour le CSEC, avec les modifications proposées, le maintien de cette cellule CNR s'impose pour réussir à traiter le stock et à régler le flux entrant des contrats dans les temps.

Votants : 25

Pour : 15

Contre : 10

Abstention : 0

Virginie NOIROT

Virginie NOIROT  
Secrétaire Générale du CSEC LCL  
Tél : 01.42.95.10.46 - 01.42.57.01.47  
vnoirot-csec@orange.fr  
virginie.noirot@lcl.fr

SECRETARE GENERALE