HORS SÉRIE SPÉCIAL SUCCESSIONS

info CSE RAA

octobre 2026

SUCCESSIONS : CE QUE DIT LE RAPPORT D'EXPERTISE

Le 16 septembre 2026, le rapport d'expertise pour les Centres de Conseil et d'Expertise (CCE) a été remis au CSEC. Ce rapport confirme nos alertes constantes concernant notamment la charge de travail, et que **FO LCL RAA** a évoqué à plusieurs reprises en CSE.

La direction semble se satisfaire des orientations prises pour l'UM Successions de Lyon. Et pour cause ! En raison de la diminution de la manne des frais de dossier succession, elle entend bien rentabiliser le décès de ses clients autrement ...



UN MÉTIER SOUS PRESSION

- Fin août 2026, l'unité comptait **48 salariés** pour **44,9 E**quivalent **T**emps **P**lein, alors que fin 2025, il y avait **54 salariés pour 50,7 ETP.** En revanche, **FO LCL RAA** constate que la direction du métier à Villejuif n'a pas de problème de recrutement puisqu'elle s'est enrichie d'un salarié **en plus !**

- Les portefeuilles haut de gamme atteignent jusqu'**à 470 dossiers** par technicien. Tandis que les responsables estiment que le maximum soutenable après mise en place du CCE se situe entre **200 et 250 pour les conseillers service client, le risque est que les techniciens soient surchargés.**

- **Travail non mesuré** : Une part importante de l'activité, comme le traitement des courriels (environ 20 par jour par gestionnaire), les échanges sur messagerie sécurisée, la vente de titres, le remboursement d'un prêt, la ressaisie d'une dévolution rejetée, n'est pas tracée par les outils de suivi, rendant la charge de travail réelle "invisible".

- **Outils** : L'efficacité des Assistants Automatisés et de l'IA plafonne **à 80%**. Les rejets nécessitent un retraitement manuel souvent chronophage. Et ça, c'est quand l'outil fonctionne !
L'analyse automatique d'une dévolution successorale cesse à partir de 4 héritiers, alors que l'**automatisation auraient été plus pertinente pour les dossiers au delà de 3.**

À tout cela s'ajoute le traitement des dossiers CNR de 0,75 jour par semaine.



FOCUS SUR LA CHARGE ÉMOTIONNELLE

L'expertise met l'accent sur un aspect de votre travail trop souvent minimisé : vous accompagnez **des familles** endeuillées, parfois confrontées, par exemple, à des morts violentes ou à des décès d'enfants.

Cela nécessite une grande empathie, de l'humanité et un engagement émotionnel qui se superpose constamment avec l'engagement du traitement technique.

Or, les seules formations proposées sur le volet humain sont celles centrées sur les incivilités ... Elles **ne répondent donc pas** à cette réalité qu'est **l'accompagnement de personnes en situation de deuil, souvent très éprouvées.**

CCE : DES GARDE-FOUS SONT INDISPENSABLES

1. **Renforcer** les équipes et les portefeuilles avant tout déploiement
2. **Mesurer toute la charge réelle,** y compris les courriels, la messagerie sécurisée, ...
3. **Reconnaître** la charge émotionnelle **et former**
4. **Refuser la pression** du rebond commercial dans un contexte de deuil
5. **Améliorer les outils et les processus** pour éviter les retraitements manuels

Nous refusons qu'il puisse être reproché aux salariés d'être responsables des pénalités infligées à LCL, ils ne le sont pas !

Pour FO LCL RAA, le message est clair : pas de transformation sans moyens, sans mesures et sans respect du métier et des salariés

Des questions ? Contactez vos délégués syndicaux **FO LCL RAA**
Cécilia CHARLIN, Aurélie ANGEVIN ou Antoine PEREIRA DA CUNHA