

N°5 - RESPONSABLE LEGS

RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT DES LEGS, RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES TESTATEURS, RESPONSABLE LIBÉRALITÉS, CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT DES LEGS, CHARGÉ DES RELATIONS LEGS

Le responsable legs a pour mission de promouvoir le développement des legs auprès de testateurs potentiels manifestant un intérêt pour les causes défendues par l'organisation, et d'accompagner le testateur dans sa démarche en favorisant une relation personnalisée durable et sincère.



Cadre confirmé de 5 à 10 ans : 30 à 55 K€.

Cadre de plus de 10 ans d'expérience : 50 à 75 K€

Les fourchettes de rémunération sont données à titre indicatif.

Le niveau pratiqué dépend du nombre d'années d'expérience, du niveau de responsabilité occupé, de la taille de l'organisme, du domaine de l'organisme à but non lucratif (santé, enseignement supérieur, caritatif, environnement...) et de sa politique salariale.

Qui recrute ?

■ Organisme sans but lucratif (OSBL) : toute structure d'intérêt général susceptible de recevoir des dons des particuliers ou d'entreprises (organismes de solidarité, établissements d'enseignement supérieur et de recherche, établissements culturels). Ces postes sont également en développement dans le secteur hospitalier et dans les collectivités territoriales du fait de la réduction des financements publics.

Rattachement hiérarchique

- Directeur du développement (des ressources)
- Directeur de la collecte de fonds et de la communication
- Secrétaire Général

Relations fonctionnelles

Internes :

- Direction de la communication (Directeur de la communication, chargé de communication...)
- Direction du marketing
- Services supports : direction juridique, services administratifs et financiers, contrôle de gestion...

- Bénévoles, professionnels de terrain de l'OSBL

Externes :

- Testateurs et testateurs potentiels
- Professionnels du secteur juridique
- Agences de conseil

■ LE POSTE

Activités principales

Elaborer une stratégie globale de promotion et de développement des legs, en cohérence avec la politique de l'organisation

- Mettre en place un plan d'actions sur plusieurs années pour fixer ses propres objectifs, en cohérence avec la stratégie de l'organisation.
- Contribuer à l'information et la valorisation des possibilités de legs de l'organisation à travers la publication d'articles relayés par les bulletins d'information de l'OSBL, des brochures envoyées lors des publipostages...
- Identifier et cibler des testateurs potentiels pour aller à leur rencontre et/ou les recevoir au sein de l'organisation afin de les informer et mettre en valeur les causes défendues par l'organisation.
- Préparer les dossiers legs en vue de leur acceptation par le conseil d'administration.
- Suivre statistiquement les testateurs et testateurs potentiels, enrichir les profils et alimenter le contenu de la base de données des informations recueillies lors des rencontres avec eux dans le respect des règles qui encadrent les données personnelles (Loi informatique et liberté) et au-delà, avec un souci d'éthique constant.

Accompagner le testateur potentiel dans sa prise de décision

- Clarifier et identifier la demande du testateur potentiel lors d'un premier échange, le plus souvent téléphonique, pour évaluer avec lui la meilleure démarche à effectuer s'il manifeste le souhait d'en entamer une.
- Conseiller lors d'une rencontre en face à face la personne dans sa démarche legs en valorisant les causes défendues par son OSBL, mais aussi en présentant éventuellement celles mises en place par des OSBL qui répondraient à la demande initiale, sans forcer la décision.
- Engager une relation de confiance avec le testateur, en respectant ses motivations et en évitant tout jugement.
- Planifier les actions et assurer un rôle d'interface et de conseil entre le testateur et le notaire sur les différentes étapes du legs.

Etre le garant du traitement du legs en aval de l'exécution du legs

- Etre le garant du respect scrupuleux des souhaits du testateur et des engagements consentis.

- Suivre la gestion administrative et juridique de l'exécution du legs.
- Veiller et prendre en charge le suivi des éventuels contentieux avec les membres de la famille du testateur.

Apporter son expertise juridique tout au long des dossiers legs

- Contribuer au diagnostic permettant de garantir la validité juridique des legs.
- Suivre et optimiser le déroulement des dossiers de legs, des donations et des assurances vie.
- Contribuer à l'analyse du patrimoine successoral et à l'évaluation des biens mobiliers et immobiliers et suivi des ventes.
- Exercer un rôle de conseil juridique auprès des testateurs sur l'évolution ou l'adaptation des termes contractuels.

Enrichir son expertise juridique

- Assurer une veille juridique sur l'évolution de la législation et de la réglementation du droit privé, notamment successoral, ainsi que de la jurisprudence au niveau national, communautaire ou international.
- Participer à des groupes de travail sur différents thèmes ou projets.

Variabilité des activités

Le responsable legs est parfois amené à :

- s'occuper prioritairement de la partie relationnelle avec le testateur. Il occupe alors le poste de responsable des relations avec le testateur. Ce métier, en émergence, répond à la forte nécessité ressentie par certaines organisations d'accompagner avec empathie ces donateurs. La fusion ou non des aspects juridiques et de l'accompagnement et l'information du testateur dépend de la taille de l'organisation et de ses choix stratégiques.
- animer des sessions de formation juridique en interne notamment, à assurer le secrétariat juridique lors des conseils d'administration ou encore à participer dans son domaine de compétence aux réunions transversales avec d'autres référents de la profession. Ce type de missions nécessite des compétences juridiques pointues.
- diriger une équipe. Il doit alors faire preuve de compétences managériales qui se traduisent par des capacités d'encadrement, d'animation, de motivation et d'organisation/planification des activités du service. A ce titre également, le responsable legs doit maîtriser les techniques

et méthodes d'organisation du travail et s'implique en tant que référent en matière de respect des procédures et bonnes pratiques (notamment en droit des successions). Ce niveau de responsabilité dépend souvent d'un niveau d'expérience supérieur à 10 années dans le *fundraising* (collecte de fonds).

- accompagner les membres de l'OSBL non initiés aux legs. Dans ce cadre, il doit animer des réunions de pédagogie et de formation dans les domaines juridiques et psychologiques, et savoir mener des entretiens auprès du personnel de terrain de l'organisme pour les aider à réceptionner des candidats intéressés par l'opportunité de faire un legs.

■ LE PROFIL

Diplômes requis

- Master, DESS ou DEA de droit privé (droit des successions ou en droit judiciaire privé)
- Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat (Capa)
- Diplôme de clerc de notaire
- Formations de marketing ou communication

Durée d'expérience

Les organismes sans but lucratif recherchent des candidats expérimentés avec une expérience professionnelle d'au moins 5 ans (dans le secteur marchand ou non marchand).

Compétences techniques

- Une incontournable empathie et de réelles qualités d'écoute pour échanger avec l'interlocuteur sans juger, lui inspirer confiance et le rassurer sur le traitement de sa demande.
- Connaissances en psychologie pour mieux appréhender et comprendre rapidement la relation qui s'instaure avec l'interlocuteur.
- Aptitudes pédagogiques nécessaires pour expliquer les causes défendues par l'organisation, pour expliquer la procédure pour établir un legs et accompagner la compréhension du processus.
- Capacités d'analyse et de synthèse pour étudier les dossiers et en déduire des préconisations d'actions.
- Connaissances spécialisées en droit (droit notarial, de la famille, droit des successions...), nécessaires dans les démarches administratives et les échanges avec les notaires notamment.

- Connaissance pratique des techniques de rédaction juridique, notamment pour les actes notariés.
- Qualités d'organisation pour être autonome et coordonner le suivi des différents dossiers au regard du plan d'actions.
- Rigueur pour être vigilant au niveau du respect des procédures et des bonnes pratiques dans l'approche et la gestion des dossiers.
- Qualités rédactionnelles adaptées au droit pour savoir rédiger avec clarté et précision des rapports argumentés.

Traits de personnalité

- Excellent relationnel non seulement avec les notaires mais aussi avec les testateurs.
- Faire preuve de sensibilité et de finesse afin de savoir susciter l'intérêt de l'interlocuteur.
- Esprit ouvert à la coopération pour rechercher la solution la plus adaptée pour le testateur.
- Circonspection pour avancer avec prudence et discrétion sur les dossiers traités.
- Bon sens et objectivité pour savoir apprécier les limites de certaines actions, en particulier lors des contentieux.
- Savoir gérer l'imprévu et le stress pour gérer au mieux la gravité de certains sujets et la complexité de certaines situations.
- Disposer d'une force mentale solide et d'une grande maturité de vie pour faire face aux douloureuses épreuves qui font suite aux décès des interlocuteurs.
- Sensibilité et un attrait pour les causes défendues.

■ LA MOBILITÉ ASCENDANTE OU TRANSVERSALE

Postes précédents

- Juriste legs
- Chargé des relations legs/des relations testateurs
- Clerc de notaire
- Notaire
- Avocat
- Responsable marketing direct
- Responsable Grands Donateurs

Évolutions professionnelles

- Directeur du service legs/testateurs/libéralités
- Responsable/Directeur de département juridique
- Avocat et magistrat, sous réserve des conditions d'accès

- Autres postes de collecte de fonds (Responsable Grands Donateurs, Responsable partenariat entreprise, Directeur de développement de ressources)
- Les cadres confirmés peuvent occuper un poste dans une fonction juridique en entreprise du secteur bancaire, en cabinet d'avocat ou en étude notariale (clerc de notaire).

Exemple d'offre

■ Charge(e) de relations legs et des initiatives locales H/F 40K€ à 44K€ par an

L'Institut est une fondation privée, rassemblant 2 000 personnes et associant le plus grand centre de Recherche Française en cancérologie et un hôpital de pointe, pionnier dans de nombreux traitements.

Poste et missions : Il s'agit d'une création de poste en lien avec les enjeux de l'Institut d'augmentation des ressources financières. Plus précisément, il s'agit de construire une stratégie de promotion des legs et de fédérer les actions de solidarités individuelles au profit de l'Institut. Le candidat recherché sera en mesure de créer un relationnel fort avec les testateurs potentiels et les initiatives locales relevant d'actions de générosité en faveur de l'Institut. Profil : Rattaché au Responsable du Pôle marketing et collecte de fonds, il a le sens de l'écoute, une grande empathie, une force de conviction et une capacité à tisser des liens avec différentes cibles, et sait organiser et gérer efficacement des contacts.

Bac +4/5, disposant d'une formation relation publique/marketing/commerciale acquise de préférence dans une école de commerce, avec une expérience professionnelle de plus de 8 ans, il prend appui sur une expérience professionnelle dans la gestion de la relation client.

Source : APEC

Exemple d'offre

■ Chargé de développement des Legs

Au sein du service legs, sous la responsabilité du Directeur Juridique, il/elle prend en charge le développement des legs, et plus particulièrement aide le Directeur Juridique à réaliser les objectifs de sensibilisation et de marketing. Pour cela, il/elle assure les fonctions suivantes :

Appui au Directeur Juridique dans la gestion des relations avec l'agence de communication en lien avec le Responsable Marketing

Suivi des fabrications (supports d'information et de sensibilisation aux legs)

Maintien d'un lien avec les testateurs déclarés (téléphone, rencontres, information et conseil)

Plan de développement des legs

Suivi des testateurs potentiels (contacts téléphoniques, rencontres, réactivité à toute demande d'information ou de conseil)

Préparation et participation aux événements (congrès des notaires, rencontres Presse et positionnement éventuel sur d'autres salons)

Suivi des statistiques legs et maintenance de la base de données des legs effectifs (mettre à jour la base de données régulièrement)

Conditions d'emploi : CDI, Temps Plein

Formation de type Marketing/Communication ou Commercial. Connaissance en droit des successions appréciée (legs, Assurances vie et nouvelles possibilités dans le domaine des donations). Expérience du milieu associatif et en Communication/Développement. Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, Sphinx, Internet). Culture du résultat et sens de la réalisation d'objectifs financiers. Organisation, rigueur, autonomie, bon relationnel et grande capacité d'écoute.

Source : AFF

■ TÉMOIGNAGES

■ Kristiaan Tokka

Responsable libéralités – Apprentis d'Auteuil

« Le responsable legs doit faire un savant mélange entre le droit et l'humain. Souvent, il faut chercher à sortir d'une situation de blocage. »

Diplômé d'une école de notariat sur Paris, Kristiaan Tokka a ressenti un fort intérêt pour le droit très tôt, s'apercevant que cette discipline lui semblait être le meilleur moyen pour éviter la survenance des litiges. Sa carrière professionnelle a logiquement commencé dans les études notariales, un milieu qu'il a su apprécier pour la richesse des contacts clients et l'exigence de rigueur dans la mise en œuvre des connaissances juridiques. En 1997, en recherche de sens et fort de son expertise juridique, il intègre le milieu non marchand en tant que responsable legs et donations au sein du Secours Catholique. Depuis 2004, il est responsable libéralités au sein de la direction de la collecte de fonds d'Apprentis d'Auteuil.

De son point de vue, les connaissances juridiques dans le domaine notarié sont un atout pour devenir responsable legs. « Il est important de connaître ce droit pour comprendre son interlocuteur, à savoir le notaire, pour l'accompagner et être en capacité d'apprécier son travail. Il est important également d'avoir une expertise technique du point de vue managérial ». Face aux nombreux dossiers que le responsable legs doit traiter, il s'agit également de se montrer efficace en faisant preuve d'esprit de synthèse. « Avoir une pleine connaissance des dossiers permet de cerner très vite le problème et notre plus value est de devenir très vite force de proposition auprès des notaires, dans une logique de recherche permanente de solutions ».

Si la rigueur est de mise pour limiter les cas de litiges, Kristiaan Tokka reconnaît que son métier est également très vivant. Il faut en effet aimer le contact humain, savoir écouter, faire preuve d'empathie tout en sachant gérer des situations parfois difficiles. « Il faut avoir une forte résistance au stress car nous touchons à des questions graves telles la transmission, la famille, la mort. Nous sommes amenés parfois à faire face à des situations agressives ». Cette appétence pour le contact humain est encore plus cruciale pour ce manager d'une équipe d'une quinzaine de collaborateurs. « Je n'entrevois pas mon métier sans le travail d'équipe : mes collaborateurs ont beaucoup d'autonomie dans la gestion des dossiers que je leur confie mais j'en supervise l'ensemble tout en étant à leur entière disposition pour arbitrer ».

Parmi ses missions quotidiennes, au-delà du nécessaire management d'équipe et de la gestion des relations avec les

autres directions de la fondation, il souligne son rôle de conseil et d'information auprès du grand public sur les activités legs, donations, assurances-vie, fondations abritées, fonds de dotation... de la fondation. « Aujourd'hui, je ne traite pas le dossier en direct mais je suis plus sur la stratégie et l'accueil des personnes désireuses d'en savoir un peu plus sur nos activités. Il y a une volonté de ce public de rentrer en contact avec moi ».

Enfin, il reconnaît que le métier de responsables legs n'est pas forcément ouvert aux jeunes diplômés. Face à un public en demande et des situations parfois complexes, le niveau d'expérience nécessaire dépend du niveau de maturité du candidat. Mais une expérience professionnelle minimale de 3 ans lui paraît être un pré requis pour avoir un certain recul permettant de ne pas se limiter à une seule application théorique du droit. Il existe en effet beaucoup de décisions qui ne relèvent pas exclusivement de questions juridiques. « Le responsable legs doit faire un savant mélange entre le droit et l'humain. Souvent, il faut chercher à sortir d'une situation de blocage. La solution n'est pas que technique, il faut souvent être pragmatique et en recherche de solution. Le responsable legs dirige souvent des équipes, ce qui nécessite une certaine expérience professionnelle en amont ».

■ Franck Sarriot

Responsable des relations testateurs – Association des Paralysés de France

« On doit se donner une obligation de moyens pour que les personnes qui nous sollicitent puissent avoir tous les éléments pour prendre les meilleures décisions pour elles »

Franck Sarriot a réalisé la première partie de son parcours professionnel en tant qu'éducateur spécialisé auprès d'adolescents en difficultés notamment au sein d'associations et au Service de protection de la jeunesse du Ministère de la Justice. Diplômé du CELSA, il a ensuite exercé ses responsabilités en entreprise avant d'accompagner les associations dans le déploiement de leur collecte de fonds en agence (stratégie, actions de marketing direct, opérations de communication). Il prend ensuite en charge le développement des ressources et la communication de l'association « Le Foyer de Cachan » et rejoint, en 2010, l'Association des Paralysés de France (APF) en tant que responsable des Relations Testateurs.

Il parle de sa mission aujourd'hui en évoquant l'importance de l'accueil et de l'écoute de ces personnes, et met en avant une relation professionnelle définie par un code

déontologique. Ainsi, on assiste de son point de vue à l'émergence d'un métier à part entière. « *Il faut se donner une obligation de moyens pour que les personnes qui nous sollicitent puissent avoir tous les éléments pour prendre les meilleures décisions pour elles* ».

Parce que le contact humain est pour lui primordial dans son quotidien professionnel, il privilégie le relationnel à côté des aspects techniques et juridiques du métier. Il cherche à apporter une réponse adaptée à chacun des testateurs, et personnalise la relation avec chacun de ses contacts. « *Bien sûr, il est important de bien répondre aux questions techniques pour apporter les meilleurs conseils. Mais ce n'est pas le réel enjeu de mon point de vue. La personne en face de moi recherche quelqu'un capable d'écouter son histoire et je suis là pour être disponible, en toute confidentialité* ». Cette relation avec le testateur nécessite une prise de conscience de son rôle. « *Nous ne sommes ni psychologue, ni psychiatre. Mais il faut avoir aussi du discernement pour gérer certaines situations parfois complexes, faire preuve d'empathie, avoir*

une ouverture d'esprit pour comprendre les enjeux personnels ». La maturité de l'individu est essentielle, car « *il faut être au clair avec soi-même. On ne peut pas être à la recherche de son identité dans ce métier. On s'intéresse aux autres, pas à nous* ».

Au moment du recrutement, son parcours atypique a été un véritable atout, car il lui a permis de s'adapter à des contextes sans cesse différents. Ces qualités humaines et relationnelles s'acquièrent souvent avec de l'expérience, et rendent difficiles d'accès ce types de postes aux candidats avec peu d'années professionnelles. Comme son organisation, qui met l'accent sur le besoin des testateurs de bénéficier d'un accompagnement respectueux tout au long de leur démarche, de plus en plus d'associations prennent selon lui conscience de l'importance d'avoir des responsables legs dédiés à cette relation de confiance entre le possible testateur et l'association. « *Je contribue à construire et à entretenir le socle d'une relation de confiance attendue de tous entre l'APF et les bienfaiteurs* ».