

## Thème : expérience vécue par nos membres

### Introduction

Nous savons que la part des membres qui s'impliquent activement auprès de la RICS est inférieure à 30 %, comme l'indique le document de consultation *Implication et participation des membres*. Cependant, une part beaucoup plus importante de membres interagit avec notre organisation pour des tâches basiques de services et de support.

À titre d'exemple, notre Enquête sur la profession indique que 85 % des membres visitent le site web de la RICS au cours d'une année moyenne, et nous savons aussi que le centre de contact de la RICS reçoit en moyenne 9 000 appels et 8 000 courriels de nos membres chaque mois. En outre, environ 25 000 membres achètent chaque année un produit ou un service de la RICS.

Cependant, nous savons aussi que l'expérience de nos membres lors de ces interactions doit être améliorée, seuls un peu plus de 50 % des membres ayant répondu à l'enquête sur la profession se déclarant satisfaits de leur expérience lors de leurs interactions avec la RICS ou de l'accès à nos produits et services.

L'analyse des réponses nous apprend également que le service à la clientèle et l'expérience numérique sont de loin les domaines les plus souvent mentionnés de manière négative par nos membres lorsqu'ils donnent leur avis. Les difficultés d'accès lors de l'enregistrement des heures de CPD et, plus généralement, les problèmes liés au site internet sont parmi les raisons les plus fréquemment citées par les membres pour expliquer leur mécontentement vis-à-vis de la RICS.

Il est également clair que les modes de communication par courriel posent problème, un nombre important de membres ayant choisi de ne pas recevoir d'autres messages que ceux relatifs aux services de base. Notre dernière Enquête sur la profession s'est penchée sur cette question, plus de 70 % des répondants déclarant qu'ils ne réagissent pas aux courriels de marketing de la RICS, et plus de 60 % déclarant qu'ils ne réagissent à aucun courriel de la RICS.

Il nous faut donc admettre qu'il est essentiel que la RICS procède à des changements fondamentaux pour améliorer l'expérience de nos membres lorsqu'ils interagissent avec nous. Ces changements devraient couvrir tous les aspects des principales interactions de nos membres avec la RICS, qu'il s'agisse de l'utilisation du site web, de l'envoi de courriels ou d'appels téléphoniques, ou encore des tâches liées au maintien de leur statut professionnel ou plus généralement à l'accès à des contenus, produits et services proposés par l'organisation.

### Activités en cours

La RICS a lancé un important programme de transformation numérique en 2019 visant à offrir à ses membres et aux autres parties prenantes « une expérience numérique aussi professionnelle que les normes que nous fixons ».

Ce programme a déjà permis d'entreprendre des changements fondamentaux dans notre infrastructure de base, et transformera bientôt de manière significative nos principales plateformes avec le passage à Microsoft Dynamics 365.

Pour une organisation telle que la nôtre, il est crucial que les données soient gérées de manière appropriée. Historiquement, nos données ont été stockées sur plusieurs systèmes existants et dans différentes bases de données. Cela a créé une série de problèmes, y compris dans la manière d'utiliser les données efficacement pour personnaliser notre communication et recueillir les points de vue des membres.

Ces questions ont été traitées dans le cadre de notre transformation numérique. La mise en œuvre de logiciels modernes comme Dynamics, associée aux contenus et aux plateformes de commerce électronique qui feront partie de notre nouvelle présence numérique, comme détaillé ci-dessous - garantira que nos systèmes soient pleinement intégrés et offrent une source d'information unique et unifiée.

La plupart de ces changements ont permis de résoudre nos problèmes fondamentaux et de jeter les bases de la prochaine étape de transformation à effectuer. Ils n'ont toutefois pas encore apporté de bénéfices tangibles aux membres et aux autres utilisateurs.

Nous sommes néanmoins à présent bien engagés dans la prochaine étape du programme, qui vise à modifier notre présence numérique, c'est-à-dire l'expérience que les membres et les autres utilisateurs ont lorsqu'ils interagissent avec la RICS sur tous nos canaux d'échanges. Il s'agit là de l'étape la plus évidente de notre transformation numérique, dont les avantages se feront sentir à mesure que les résultats clés seront atteints tout au long de 2021 et jusqu'en 2022.

Au cours des six derniers mois, la RICS a organisé une série d'ateliers de découverte, impliquant le personnel, les membres et d'autres acteurs clés, afin d'identifier ensemble les éléments essentiels de notre expérience numérique de demain. Nous avons dans ce cadre examiné en détail les éléments clés des interactions que les membres ont avec la RICS lors d'activités telles que l'inscription, le renouvellement de l'adhésion et l'enregistrement d'heures de CPD, ainsi que lors de l'accès aux normes et aux conseils, de l'achat de produits, de l'utilisation de modèles et de formulaires. Nous avons également exploré des domaines nouveaux ou améliorés tels que les contributions en matière de recherche, les communautés interactives, les interactions entre membres, la gestion des carrières et le soutien au bien-être de nos membres.

Outre notre programme de transformation numérique, nous avons récemment et pour la première fois constitué une équipe unique dédiée aux interactions avec nos membres partout dans le monde, qui se concentre sur la gestion de tous les appels et courriels reçus par la RICS depuis n'importe quel endroit du monde. Il ne s'agit pas d'une équipe centralisée basée au Royaume-Uni, mais d'une équipe virtuelle unique dont le personnel est réparti dans le monde entier et couvre ainsi tous les fuseaux horaires. Où qu'ils soient basés, ses membres travaillent tous de la même manière, utilisent les mêmes systèmes et fonctionnent avec la même structure d'équipe.

En plus de gérer toutes les communications entrantes, cette équipe est responsable de notre communication active comme les campagnes de renouvellement des adhésions et celles destinées aux membres n'ayant pas renouvelé leur inscription ; elle apporte aussi un soutien spécifique à des groupes tels que les candidats et les évaluateurs APC.

## Ce que nous pourrions faire

Dans le cadre de la prochaine étape d'amélioration de notre expérience numérique, nous testons actuellement plusieurs hypothèses sur les besoins des membres et de nos autres utilisateurs. Celles-ci couvrent tous les sujets possibles, de l'envie des membres de participer à de véritables échanges à l'exploration des préférences en matière de réception des notifications de la RICS en passant par leur approche du networking et la communication avec les autres membres. Cette phase de test est effectuée dans le cadre d'ateliers virtuels organisés avec un échantillon de professionnels qualifiés, de candidats et de membres potentiels à différentes étapes de leurs carrières et issus de différentes disciplines dans une série de marchés clés.

Un élément essentiel de notre vision future qui est actuellement testé est myRICS, un portail unifié offrant une expérience personnalisée, intégrée et transparente aux membres et autres utilisateurs dans leurs interactions numériques avec la RICS. Il s'agit d'une expérience individuelle, connectée, capable d'apprendre des préférences et des intérêts de chaque utilisateur et de rendre ainsi son utilisation de myRICS toujours plus pertinente et opportune. Des processus intuitifs pour les tâches quotidiennes seront mis en place, avec un accès unique à tous les services dont un membre ou utilisateur a besoin.

Nous admettons que la RICS a déjà pris des engagements sur les avantages d'un nouveau site web, mais que ceux-ci n'ont pas répondu aux attentes des membres ou fondamentalement amélioré leur expérience utilisateur. Notre approche du programme actuel de transformation numérique a été différente. Nous nous sommes en effet appuyés sur des partenaires externes spécialisés et établis de longue date, tout en impliquant pleinement les membres dans la définition et la préparation du projet.

Le développement et la mise à disposition de la nouvelle expérience numérique offerte à nos membres et décrite ci-dessus, ainsi que la mise en place d'un accès facilité en libre-service aux services et tâches de base permettraient également à l'équipe chargée de l'implication de nos membres de traiter les demandes beaucoup plus efficacement et de consacrer plus de temps à des activités à plus haute valeur ajoutée, comme encourager les professionnels potentiels à s'engager à se porter candidats ou soutenir les candidats et les évaluateurs APC. Nous avons enfin identifié certaines possibilités pour que la technologie aide cette équipe à être encore plus performante, un travail approfondi de définition de projet est en cours sur le sujet.

## Questionnaire

1. De quelle manière avez-vous interagi avec la RICS au cours des 12 derniers mois ? Sélectionnez toutes les réponses pertinentes.
  - a) Visite du site web de la RICS pour y lire du contenu
  - b) Visite du site web de la RICS pour effectuer une tâche particulière
  - c) Lecture d'un courriel de la RICS
  - d) Action effectuée en réponse à un courriel de la RICS
  - e) Accès à un produit RICS
  - f) Appel du centre de contact de la RICS
  - g) Envoi d'un courriel au centre de contact de la RICS

- h) J'ai laissé un commentaire pour la RICS sur les médias sociaux
2. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience lorsque vous vous interagissez avec la RICS ou que vous accédez aux produits et services de la RICS ? Veuillez apporter une réponse pour chacune des formes d'interaction spécifiées ci-dessus, si possible ; veuillez sinon indiquer votre satisfaction générale en réponse au point (i) ci-dessous.
- a) Visite du site web de la RICS pour y lire du contenu
  
  - b) Visite du site web de la RICS pour effectuer une tâche particulière
  
  - c) Lecture d'un courriel de la RICS
  
  - d) Action effectuée en réponse à un courriel de la RICS
  
  - e) Accès à un produit RICS
  
  - f) Appel du centre de contact de la RICS
  
  - g) Envoi d'un courriel au centre de contact de la RICS
  
  - h) A laissé un commentaire pour la RICS sur les médias sociaux
  
  - i) Satisfaction générale



3. Quel aspect de cette expérience d'interaction vous a-t-elle amené à répondre à la question 2 comme vous l'avez fait ?
4. Si vous avez envoyé un courriel ou appelé la RICS au cours des 12 derniers mois, quelle en était la raison ?
5. Quel pourcentage de vos interactions numériques avec la RICS se fait par le biais d'un appareil mobile plutôt que d'un ordinateur portable ou de bureau ?
  - a) 0 - 25 %
  - b) 25 - 50 %
  - c) 50 - 75 %
  - d) 75 - 100 %
6. Seriez-vous plus enclin à interagir avec la RICS si toutes les informations pertinentes étaient disponibles sur un portail RICS unique et personnalisé offrant des moyens intuitifs d'accomplir les tâches quotidiennes ?
7. Souhaitez-vous formuler d'autres commentaires qui nous aideront à évaluer l'expérience vécue par les membres de la RICS ?

Dans la mesure du possible, veuillez répondre en anglais par le biais de notre **plateforme [iconsult](#)**. Si vous préférez répondre dans une autre langue, veuillez envoyer les formulaires remplis par courriel à l'adresse [review2021@rics.org](mailto:review2021@rics.org)