

Thème : mobilisation et participation des membres

Introduction et contexte

Si les taux de rétention sont généralement élevés, notre Enquête sur la profession montre que les niveaux de satisfaction globale restent faibles (moins de 60 % en moyenne depuis 2018). Il ressort clairement de l'enquête que l'absence d'implication positive de nos membres et les possibilités limitées d'interaction et de contribution sont des thèmes récurrents chez ceux qui se disent « insatisfaits ».

Une relation même simplement commerciale entre la RICS et ses membres n'existe qu'avec une minorité, comme le prouve le fait que moins de 15 % des membres aient acheté un produit RICS en 2019. Dans les premiers mois de la pandémie du COVID-19, la grande majorité des produits de CPD de la RICS ont été mis gratuitement à disposition en ligne, mais près de 100 000 membres n'en ont pas profité.

Au cours des 12 derniers mois, la RICS a suivi la part des membres qui se sont « impliqués activement » auprès de la RICS au-delà du renouvellement de leur abonnement professionnel ou des tâches de base liées à leur adhésion. Ce type d'implication comprend des domaines tels que la participation à notre gouvernance ou à nos groupes consultatifs, le soutien à notre processus d'évaluation, la participation aux événements organisés pour les membres et l'utilisation de produits RICS. Même avec cette définition plus large, moins de 30 % des candidats et des professionnels qualifiés « s'impliquent activement » dans la RICS.

Le récent passage en revue de notre gouvernance mené par le Berkeley Partnership a également mis en lumière plusieurs questions clés relatives à l'implication de nos membres, la plus importante étant que l'implication dans la « gouvernance » (par exemple, faire partie d'un « conseil ») est désormais considérée par certains comme le seul moyen de « s'impliquer » dans la RICS et d'y faire entendre sa voix. Cela a pu conduire certains à confondre « gouvernance » et « implication », ce qui n'est pas souhaitable, les qualités menant à l'excellence dans le premier domaine étant très différentes de celles requises pour exceller dans le deuxième.

Une enquête directe plus poussée sur ce thème, ainsi que les récents retours publics des membres, ont également mis en évidence que le manque d'implication des membres se faisait au détriment de domaines critiques tels que l'opinion des membres sur les orientations, la valeur ajoutée et la pertinence de la RICS.

Il est donc impératif que la RICS apporte des changements fondamentaux à son approche en matière d'implication des membres ainsi que dans les manières spécifiques dont elle interagit avec eux, en se concentrant sur la création de nouvelles occasions pour les membres de se mobiliser et de faire entendre leur voix. Cette nouvelle approche devrait couvrir tous les aspects de l'implication de nos membres, depuis les occasions informelles jusqu'à la manière dont leur implication peut façonner les priorités de la RICS.

Activités en cours

Des travaux détaillés sont en cours depuis quelques mois pour identifier les changements fondamentaux que la RICS devrait apporter pour évoluer vers un modèle « d'implication élevée ».

Une vision claire des avantages pour tous les acteurs (membres, RICS, acteurs externes) qui découleraient d'un futur modèle à très fort niveau d'implication a été définie et une série de « principes clés » nécessaires pour étayer cette nouvelle approche de l'implication de nos membres ont été récemment approuvés par le conseil d'administration.

Des travaux ont déjà commencé pour renouveler et ancrer le principe d'implication des membres dans l'esprit du personnel de la RICS, en s'appuyant sur les principes clés convenus, afin d'apporter des changements essentiels aux processus, aux méthodes de travail et à l'allocation des ressources de la RICS. Ces changements sont effectués pour s'assurer que chaque occasion de contact avec nos membres, qu'il s'agisse des services qui leur sont rendus, des activités d'évaluation, du développement de produits, de leadership d'opinion, etc. soit plus interactive et donne davantage lieu à échanges, afin d'avoir davantage recours aux contributions des membres pour améliorer ces différents domaines d'activité.

Une promotion plus active des possibilités d'engagement et de participation existantes auprès de toutes les parties concernées est également en train d'être mise en œuvre, afin d'encourager la participation de nos membres par le biais de rôles formels comme ceux d'évaluateur, de conseiller, de formateur, d'intervenant dans un séminaire, etc. ainsi qu'en saisissant les occasions ponctuelles de contribuer à l'élaboration de normes et de parcours et au partage d'études de cas, de bonnes pratiques et d'autres contenus intéressants.

Un suivi détaillé des progrès réalisés pour faire progresser l'implication de nos membres dans ces domaines est en cours et nous commençons à communiquer régulièrement sur les succès des mesures prises en la matière. Nous nous efforçons en particulier de communiquer sur la manière dont les idées et les résultats obtenus grâce aux activités impliquant nos membres sont utilisés pour orienter les priorités et les décisions de la RICS, afin d'encourager une participation encore plus grande de ces derniers.

Nous reconnaissons qu'il est nécessaire d'instaurer des processus de retour d'information plus détaillés et plus spécifiques avec les contributeurs les plus actifs et les plus impliqués, en reconnaissant leur statut particulier et en les tenant directement informés de l'impact de leurs contributions personnelles. Des plans sont en cours pour que cela se fasse de manière plus systématique.

Ce que nous pourrions faire

Nous sommes convaincus que les étapes décrites ci-dessus auront un impact positif sur l'implication de nos membres, mais nous reconnaissons qu'il faut en faire plus pour créer de nouvelles opportunités pour les membres de s'engager et de faire entendre leur voix. Cela permettra de s'assurer que l'orientation prise par la RICS, sa valeur ajoutée et sa pertinence répondent aux aspirations des membres. La question de l'amalgame entre « gouvernance » et « implication » doit également être abordée.

Il convient de noter qu'il existe actuellement plus de 400 conseils, comités, groupes, communautés, commissions, forums, etc. sur de nombreux pays, disciplines et thématiques. L'ampleur et la variété de ces groupes, ainsi que l'absence de toute structure et définition formelles, signifient qu'il est actuellement impossible d'en tirer parti pour susciter une plus grande implication et en tirer des leçons valables. Il est également extrêmement difficile pour les membres de découvrir les forums qui pourraient les intéresser ou de savoir comment ils pourraient les rejoindre et y contribuer.

Il est donc proposé de se concentrer sur un ensemble de forums plus restreint et plus influent, structuré de manière que le rôle de chaque groupe soit absolument clair et que les liens entre les différents types de forums soient également clarifiés. Cela signifie que les idées et les résultats de chaque groupe pourront être transmis aux organes de décision de la RICS et pourront véritablement influencer les priorités et les activités de la RICS. Nous reconnaissons qu'il existe également une demande pour des opportunités de networking plus informelles entre les membres et pour des contacts facilités entre membres.

Des travaux détaillés sont en cours pour mieux comprendre ce qui fait que les forums connaissant actuellement le plus de succès fonctionnent si bien et pour identifier la structure et les flux d'informations qui feront de notre nouveau modèle une réussite. Il est clairement nécessaire d'équilibrer les formats - depuis les forums ouverts, inclusifs et de grande envergure (probablement en ligne) aux formats plus petits et plus ciblés (probablement sous une forme mêlant numérique et présentiel). Il est essentiel que l'objectif de chaque forum soit clair et que les rôles au sein du groupe soient clairement définis. Des processus soigneusement définis seront nécessaires pour recueillir les idées et les résultats clés de tous les forums et les mettre en œuvre là où ils pourront être le plus utiles.

Questionnaire

1. Souhaitez-vous vous impliquer auprès de la RICS au-delà du renouvellement de votre abonnement et de l'exécution des tâches de base ?

a) Si oui, de quelles manières souhaiteriez-vous vous impliquer davantage dans la RICS ?

- Faire partie d'un conseil d'administration ou d'un groupe consultatif permanent
- Contribuer à un groupe de travail ponctuel (par exemple, sur l'élaboration de normes)
- Jouer un rôle actif dans un réseau informel de membres en ligne
- Soutenir le processus d'évaluation (par exemple, être évaluateur ou conseiller)
- Soutenir les activités d'acquisition de connaissances et de compétences (par exemple, partager votre expérience par le biais d'un webinaire ou en tant qu'intervenant dans un événement)

- Assister aux événements de la RICS
 - Avoir recours à la RICS pour la CPD
2. Outre ce qui précède, quelles autres activités ou possibilités d'engagement souhaiteriez-vous voir la RICS soutenir / faciliter ?
 3. Est-il d'après vous facile de se renseigner sur les possibilités de s'impliquer dans la RICS ou d'y participer davantage ? *(sur une échelle de 1 = très difficile à 10 = très facile)*
 4. Quelles méthodes souhaiteriez-vous utiliser pour vous faire entendre par la RICS ? Veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent.
 - Courriel
 - Téléphone
 - Enquête
 - Forum en ligne
 - Groupe en face à face
 - Autre - veuillez préciser ci-dessous
 5. Si vous avez déjà participé à la RICS d'une ou de plusieurs des manières décrites ci-dessus, dans quelle mesure votre expérience a-t-elle été positive ? *(sur une échelle de 1 = très négative à 10 = très positive)*
 6. Souhaitez-vous formuler d'autres commentaires qui nous aideront dans notre révision des modalités d'implication des membres mises en œuvre par la RICS ?
 7. Autorisez-vous la RICS à publier vos réponses ?

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**