

Thème : proposition de valeur pour nos membres

Introduction et contexte

Pour les besoins de ce document de consultation, nous définissons notre « proposition de valeur pour nos membres » (« membership value proposition » ou MVP) comme la manière dont la RICS apporte des avantages tangibles et intangibles permettant de répondre aux besoins et aux objectifs de ses membres, garantissant ainsi des résultats positifs pour ses membres individuels et la profession dans son ensemble. Il est clair qu'il peut exister des différences dans la « valeur perçue » par les membres individuels des avantages dont la RICS les fait bénéficier, car la perception de ces derniers par rapport aux frais d'adhésion est très personnelle.

Bien que les taux de fidélisation restent élevés et que l'appartenance à la RICS suscite toujours une certaine fierté (88 % des répondants à la dernière enquête sur la profession se disent « fiers d'être membres »), les résultats de l'enquête sur la profession montrent que les niveaux de satisfaction générale restent faibles, avec une moyenne inférieure à 60 % depuis 2018.

La première raison invoquée par ceux qui se sont déclarés « insatisfaits » dans l'enquête est que la RICS n'offre pas « un bon rapport qualité-prix ». Une série d'autres raisons sont également régulièrement mentionnées - « avantages limités », « faible pertinence », « manque de soutien », « davantage centrée sur d'autres métiers que le mien » - les commentaires détaillés mentionnant souvent le désir que la RICS se focalise davantage sur ce qui importe pour le répondant en tant que membre individuel.

Dans l'ensemble, il ressort clairement des enquêtes récentes, des réactions directement recueillies par la RICS et de la récente couverture de ces questions par les médias sociaux que la perception des avantages et de la valeur de l'adhésion à la RICS par certains membres pose problème, avec un ressenti très personnel quant à la pertinence de l'organisation au cœur d'une grande partie des réactions (« qu'est-ce que j'obtiens en échange de ma cotisation ? »). Les foyers de sentiments négatifs les plus forts semblent se trouver au Royaume-Uni, en particulier parmi les membres les plus âgés et ceux travaillant dans des PME.

Il convient de noter que l'insatisfaction concernant les aspects essentiels de l'expérience des membres et le manque de possibilités d'implication a également un impact sur la manière dont les membres considèrent la « proposition de valeur » globale de notre organisation. Ces questions sont traitées dans d'autres documents de consultation consacrés à ces aspects et ne sont donc pas abordées ici.

Dans un souci d'équité, on soulignera aussi que de nombreux aspects de notre MVP font l'objet de commentaires positifs, liés notamment aux avantages d'être membre d'une institution prestigieuse et reconnue dans le monde entier, ainsi qu'au rôle joué par les normes de la RICS dans la promotion de la transparence, de la confiance et de la conformité dans nos métiers.

Les commentaires montrent également que les membres estiment que la RICS encourage le professionnalisme au sein de l'industrie et exerce un impact positif sur leurs opportunités de carrière. Cet impact positif sur les carrières est confirmé par les résultats de la récente enquête

sur les salaires de Macdonald & Company qui montre que les professionnels qualifiés de la RICS reçoivent un salaire de base supérieur en moyenne de 39 % à celui des professionnels non qualifiés.

Activités en cours

Compte tenu de tous les points mentionnés ci-dessus, il est depuis un certain temps clair que la RICS doit s'efforcer de mieux faire connaître sa « proposition de valeur pour ses membres » existante, de trouver des moyens plus efficaces de démontrer les avantages tangibles et intangibles qu'offre l'adhésion à la RICS et la manière dont ces avantages ont des retombées positives pour les membres individuels et la profession dans son ensemble.

Au cours des derniers mois, nous nous sommes donc attachés à donner vie à notre MVP, notamment par le biais de tous les canaux de communication utilisés pendant le cycle actuel de renouvellement des adhésions et avec le lancement de notre nouvelle « carte d'impact mondial » interactive montrant le travail que la RICS accomplit à l'échelle internationale pour soutenir nos membres et la profession. Nous utilisons de plus en plus les médias sociaux pour mettre en valeur les éléments clés de notre MVP, en ayant autant que possible recours à des études de cas réels.

Nos travaux se sont également concentrés sur les moyens d'ajouter de nouveaux avantages plus tangibles pour les membres, notamment l'accès gratuit à davantage de documents de recherche, d'orientation, de réflexion et de développement des compétences, et l'ajout de forums et de communautés plus interactifs auxquels les membres peuvent se joindre.

Le lancement de nos forfaits de soutien professionnel (Professional Support Packages) est un autre exemple de la réponse de la RICS aux besoins de ses membres. Il est clairement apparu, avec la réponse de nos membres à l'offre d'accès gratuit aux documents de CPD dans les premiers jours de la crise du COVID-19, que les membres souhaitaient pouvoir utiliser la RICS pour leurs besoins de CPD, de nombreux membres ayant ainsi pu accéder à un large éventail de documents de formation et de développement. Nos nouveaux forfaits suivent le même principe, offrant un accès pendant une année entière à des ressources en direct et à la demande couvrant des questions locales et mondiales, mises à jour tout au long de l'année, pour un prix annuel avantageux.

Ce que nous pourrions faire

Dans le cadre d'un nouveau cycle de planification de nos activités, il serait bon que la MVP actuelle soit revue et le cas échéant actualisée. Cela semble particulièrement important à la lumière des nouvelles conditions résultant de la pandémie et des pressions plus larges exercées sur la RICS pour qu'elle revoie ses domaines d'intervention stratégiques.

Pour que la RICS puisse actualiser sa proposition de valeur de manière à accroître la valeur perçue de l'adhésion pour tous ses membres, il est essentiel qu'elle puisse identifier clairement les activités dont les membres estiment qu'elles leur apporteront le plus de valeur à eux et à la profession dans son ensemble, ainsi que les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires pour que la RICS puisse en faire plus.

Une grande partie de ces informations seront recueillies dans les autres parties de l'exercice de consultation en cours et il est possible que les réactions récoltées entraînent des changements fondamentaux dans les éléments fondamentaux de notre proposition de valeur. Néanmoins, il est essentiel que les renseignements recueillis puissent être rassemblés et synthétisés à travers une initiative formelle et autonome permettant d'actualiser et de communiquer notre proposition de valeur de manière à en accroître la pertinence et la valeur perçue par nos membres.

D'autres organisations ayant réussi à améliorer la perception de leur valeur ajoutée ont combiné une communication plus générale sur la proposition de valeur qu'elles offraient à leurs membres - « pour des membres comme vous, voici les avantages que nous vous offrons » - avec la production d'un « rapport de valeur ajoutée individuel » clair et régulièrement mis à jour, illustrant les avantages spécifiques dont chaque membre particulier a pu bénéficier - « voici les avantages dont vous avez pu bénéficier personnellement ». C'est là un objectif que la RICS devrait s'efforcer d'atteindre.

Étant donné les commentaires sur la RICS n'offrant pas « un bon rapport qualité-prix », il est important d'offrir un bon équilibre coûts-bénéfices à nos membres, et le montant des cotisations devrait donc également être réévalué dans le cadre de notre revue stratégique. Il convient cependant de noter que les cotisations représentent près de 70 % des revenus de la RICS et que tout changement proposé pourrait donc entraîner des répercussions importantes sur la capacité de la RICS à proposer les activités attendues par nos membres.

Le calendrier de l'exercice de consultation et le travail de suivi qui sera nécessaire signifient que les possibilités d'apporter des changements fondamentaux aux cotisations ou à notre proposition de valeur avant le prochain cycle de renouvellement des adhésions sont limitées. Il existe néanmoins des domaines dans lesquels la RICS pourrait chercher à apporter des améliorations aux éléments fondamentaux de sa proposition de valeur pour ses membres à court terme et ces possibilités seront explorées dans les semaines à venir.

Questionnaire

1. En tenant compte de tous les éléments d'appréciation dont vous disposez, quel est votre degré de satisfaction générale quant à votre adhésion à la RICS ?
2. Comment évaluez-vous le rapport qualité-prix de votre adhésion à la RICS ?
3. Quels sont les trois avantages que vous offre l'adhésion à la RICS ?



4. Quels avantages la RICS devrait-elle offrir à ses membres qu'elle n'offre pas actuellement ?

5. Souhaitez-vous formuler d'autres commentaires qui nous aideront à revoir la proposition de valeur offerte par votre affiliation à la RICS ?

6. 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**