



**FAITS SAILLANTS – SONDAGE
AUX MEMBRES – AUTOMNE 2016**

**CLUB DE GOLF
LA VALLÉE DU RICHELIEU**

AVRIL 2017

ANALYSE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE 2016

PROFIL DES RÉPONDANTS



Nombre de membres qui ont répondu : 391

- Potentiel: 850
- Taux de réponse : 46%

Les répondants :

- 84% des gens ont plus de 51 ans
- 74,9% sont des hommes
- 56% sont membres depuis plus de 10 ans
 - (44% depuis moins de 10 ans)
- 65% sont des membres actionnaires
 - (35% sont des membres réguliers)

ANALYSE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE 2016

LES FAIBLESSES RÉCENSÉES



- **Fosses de sable** : 45% des répondants sont insatisfaits
- **Casse-croûte** :
 - Qualité : 7%
 - Choix de menu : 19%
- **Bistro / Terrasse** :
 - Qualité : 9%
 - Choix de menu : 19%
 - Rapidité : 22%
- **Évaluation du service de la Restauration** : 13%
- **Sacs et Nettoyage bâtons** :
 - Nettoyage : 17% d'insatisfaction
 - Courtoisie : 68,4% de satisfaction
- **Surveillance du terrain** :
 - Présence : 30% d'insatisfaction
 - Fréquence de visites : 40% d'insatisfaction

ANALYSE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE 2016

LES FORCES RÉCENSÉES



- **Qualité générale des deux terrains** : 85% des gens sont très satisfaits
- **Courtoisie du personnel** (ce qui devient la base) :
 - 75,6% des gens sont très satisfaits
- **Surintendant** : 80% des gens sont très satisfaits
- **Vestiaire** : la satisfaction du service et de la courtoisie est très élevée à 89,2%
- **Coordonnateur et temps de jeu** :
 - Seulement 6% des répondants insatisfaits de leur temps de départ
- **Aire de pratique** :
 - Espace très utilisé, seulement 5% des gens ne l'utilisent pas
- **Leçons** :
 - Satisfaction très élevée et bonne utilisation
 - 50% des répondants les utilisent
- **Direction générale et administration** :
 - Bonne perception et crédibilité auprès des membres
- **Parcours Rouville** : Vraiment très apprécié
- **Soirée des pâtes** : Soirée la plus appréciée par les répondants

ANALYSE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE 2016

LES OPPORTUNITÉS IDENTIFIÉES



- **Rénovations du pavillon :**
 - 47,7% des répondants sont très satisfaits
 - 9% sont insatisfaits
- **Salle de banquet peu utilisée :** par 28% des membres
- **Soirées thématiques :**
 - 20% des répondants n'y participent pas
- **Soirées homard :**
 - 72% des répondants n'y participent pas
- **Activités de golf :**
 - Championnat : 67,5% des gens n'y participent pas
 - Peu d'utilisation de l'ensemble des activités, dont certaines activités à 74%
- **Communication :**
 - Babillard (3% et 5,8%), babillard très utilisé vs Facebook peu utilisé
 - Peu d'insatisfaction
- **Réciprocité :**
 - Moyenne de 3
 - Semble le plus recommandé avec 46%

ANALYSE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE 2016

CE QU'ON DOIT RETENIR



- **Très bonne base avec les terrains :**
 - Focus à mettre au niveau des fosses de sable
- **La perception de la rénovation du pavillon est neutre**
 - Donner de la vie et de la personnalité
- **Les forces se trouvent au niveau des services :**
 - Boutique
 - Aire de pratique
 - Vestiaire
 - Direction générale et administration
 - Coordonnateur
- **Ce qui doit rapidement être amélioré :**
 - Restauration : Bistro, terrasse, 9 ½, événements
 - Le service de la Restauration doivent en faire plus
 - Soirées thématiques doivent être revues
 - Service et courtoisie du back shop à améliorer
 - Renforcer la présence des patrouilleurs et de leurs interventions sur le terrain pour accélérer le temps de jeu