



**ANALYSE DES RÉSULTATS DU  
SONDAGE MI-ANNÉE 2017**

**VERSION PRÉSENTÉE AUX  
MEMBRES DU CLUB**

**AOÛT 2017**

# TABLE DES MATIÈRES





1

# MISE EN CONTEXTE



# MISE EN CONTEXTE

## SONDAGE DE MI-ANNÉE



- Sondage électronique aux membres administré du 18 juillet au 1<sup>er</sup> août 2017
- Nombre de membres qui ont répondu : 420 (vs. 391 à la fin de saison 2016)
  - Potentiel : 900
  - Taux de réponse : 47%
- 381 des 420 répondants (91 %) ont laissé un commentaire écrit après avoir répondu aux questions quantitatives
- Participation témoigne d'un niveau d'engagement très élevé des membres à l'égard du Club
- Un exercice comme celui-ci génère des attentes à deux niveaux :
  - Rétroaction suite au sondage (en cours, en deux étapes)
  - Progrès, évolution, changements (à discuter)



2

**RAPPEL  
DE NOS  
OBJECTIFS –  
KPIs**



# RAPPEL DE NOS OBJECTIFS ANNUEL RESTAURATION



1. Atteindre 85% de satisfaction en améliorant la variété du menu au 9 1/2 et à la cuisine (78%)
2. Atteindre 85% de satisfaction en améliorant la rapidité du service avec un premier contact (78%)
3. Atteindre 85% de satisfaction en donnant un service Plus afin d'augmenter la note générale de satisfaction de la cuisine
4. Atteindre 75% de satisfaction en améliorant l'image du prix au casse-croute (66%)
5. Rallonger en semaines ou mois supplémentaires le service de la cuisine afin d'augmenter la rentabilité et conserver son personnel
6. Atteindre 60% de satisfaction en augmentant la rétention de notre personnel à la cuisine et au service (50%)

# RAPPEL DE NOS OBJECTIFS ANNUEL

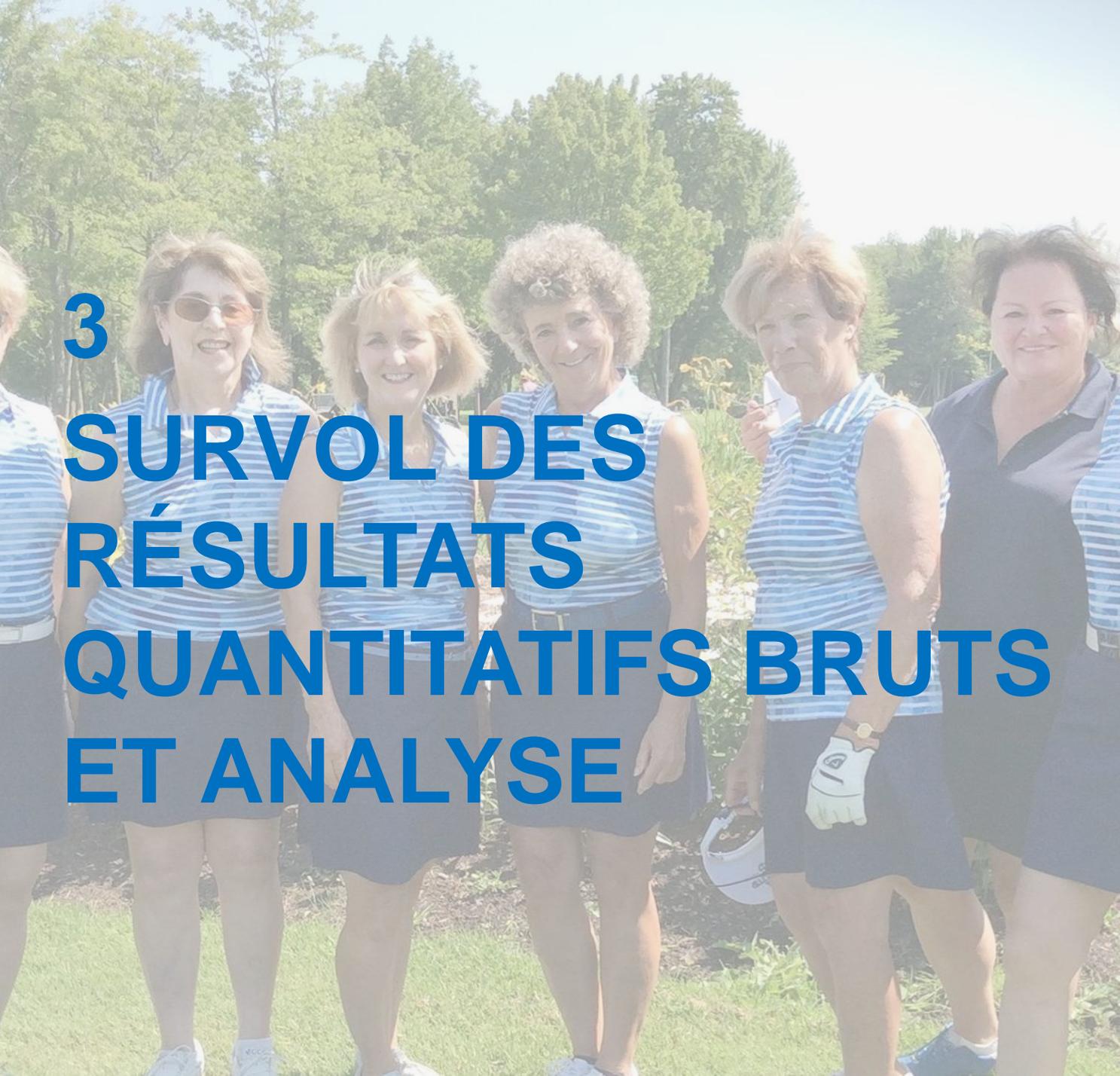
## TERRAIN ET SERVICES



7. Conserver 94% de satisfaction sur les temps de départ
8. Conserver 85% de satisfaction pour la qualité des deux terrains
9. Augmenter la satisfaction de nos superviseurs de terrain
  - Passer de 30 à 15% d'insatisfaction pour la présence sur le terrain
  - Passer de 40 à 20% d'insatisfaction pour la fréquence des visites sur le terrain
10. Augmenter la satisfaction au service des bâtons
  - Passer de 32 à 10% d'insatisfaction pour la courtoisie
  - Atteindre 85% de satisfaction pour le nettoyage des bâtons (83%)
11. Augmenter la sensibilisation et la responsabilisation des membres envers:
  - Réparer des marques de balle
  - Racler adéquatement les fosses de sable
  - Réparer les divots sur dans les allées
  - Augmenter à 75% de satisfaction (57%)



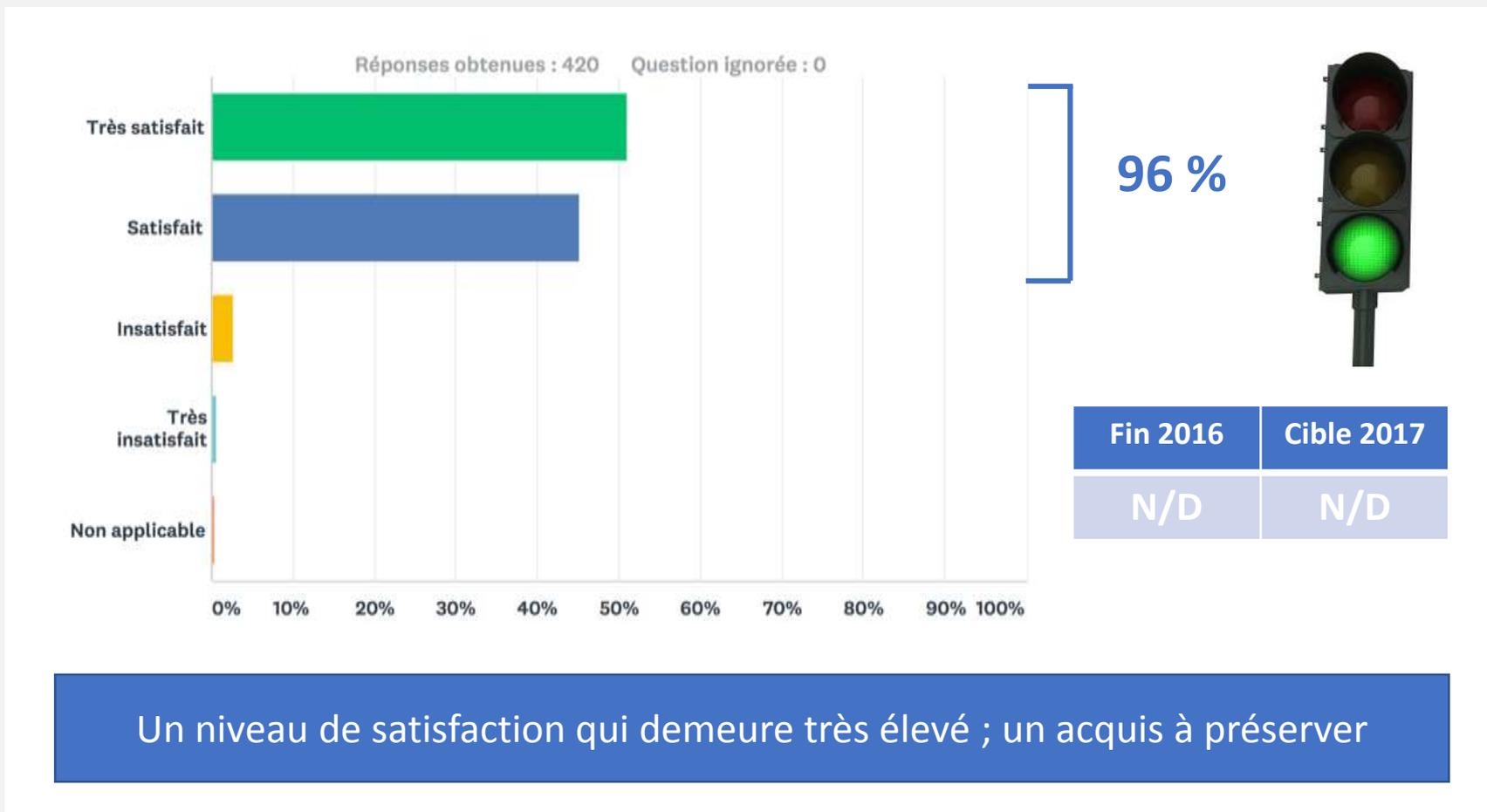
# 3 SURVOL DES RÉSULTATS QUANTITATIFS BRUTS ET ANALYSE





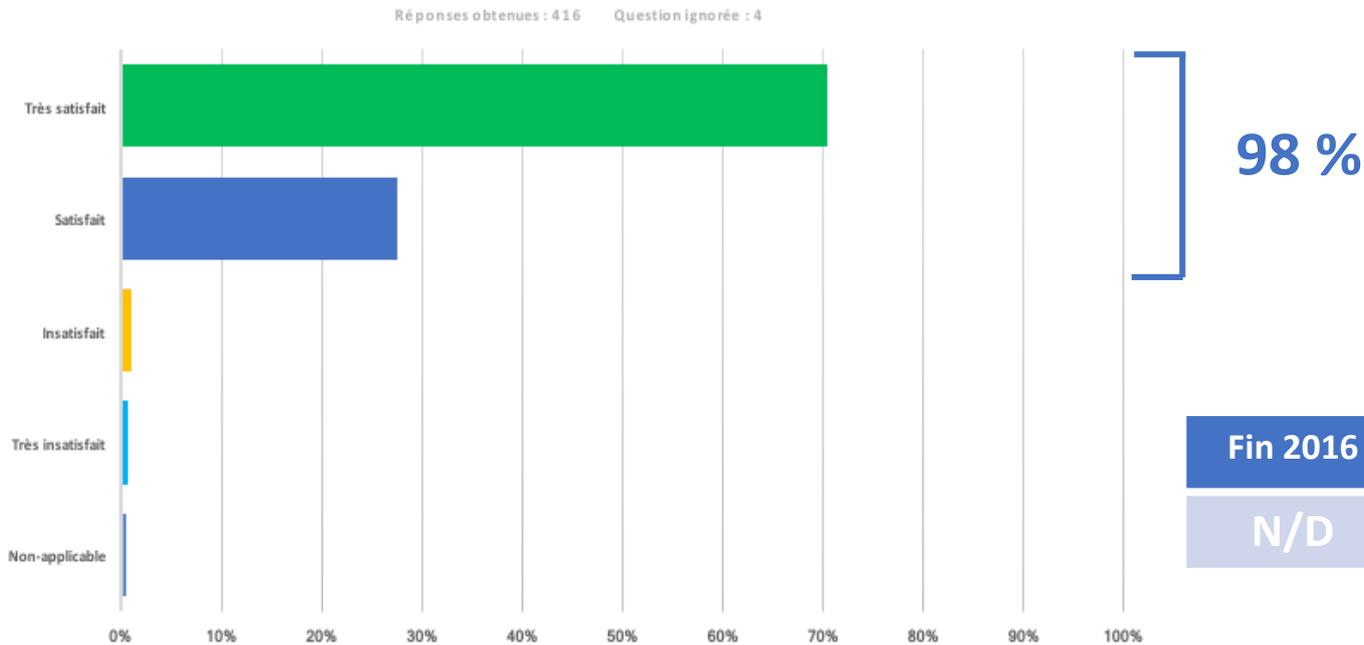
## QUESTION 1

En faisant abstraction des éléments hors de notre contrôle, comme la météo, comment évaluez-vous votre expérience générale au Club cette saison ?



## QUESTION 2

# Comment évaluez-vous la qualité de nos parcours cette saison ?



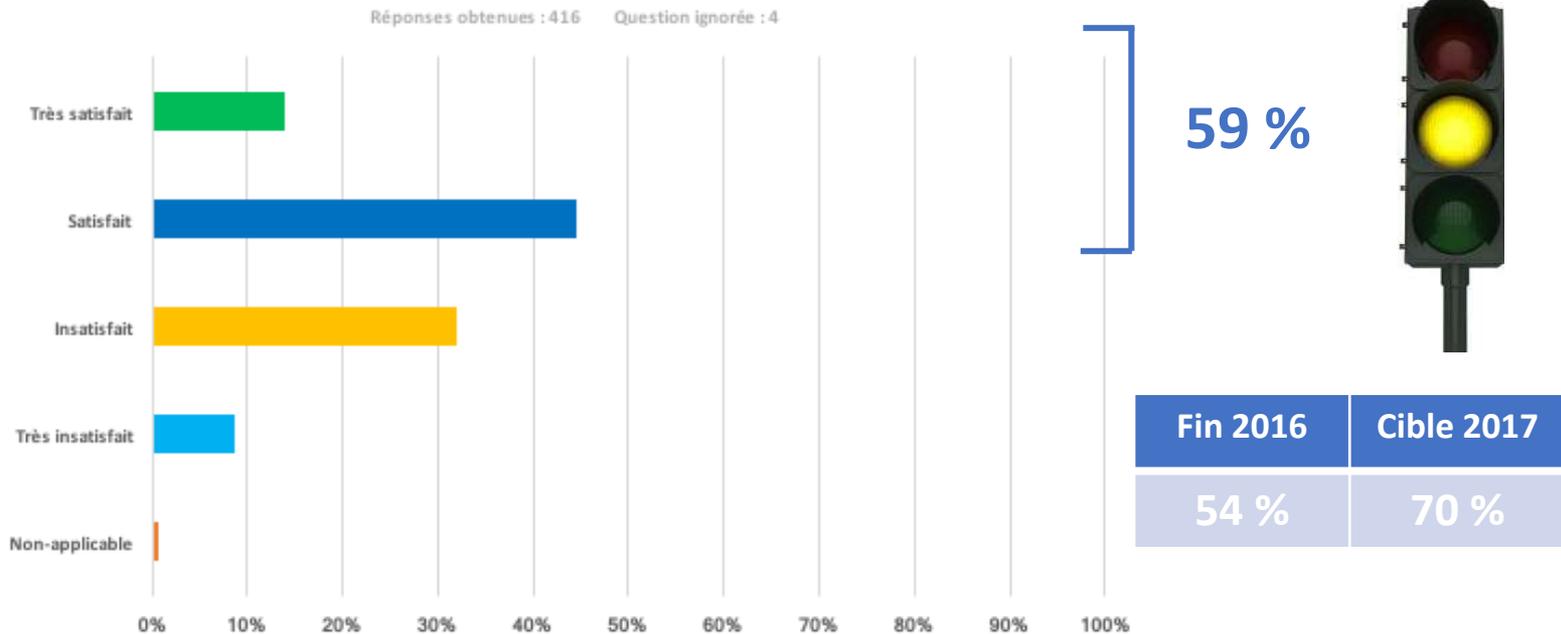
Fin 2016	Cible 2017
N/D	85 %

Une très grande force de l'expérience au Club



### QUESTION 3

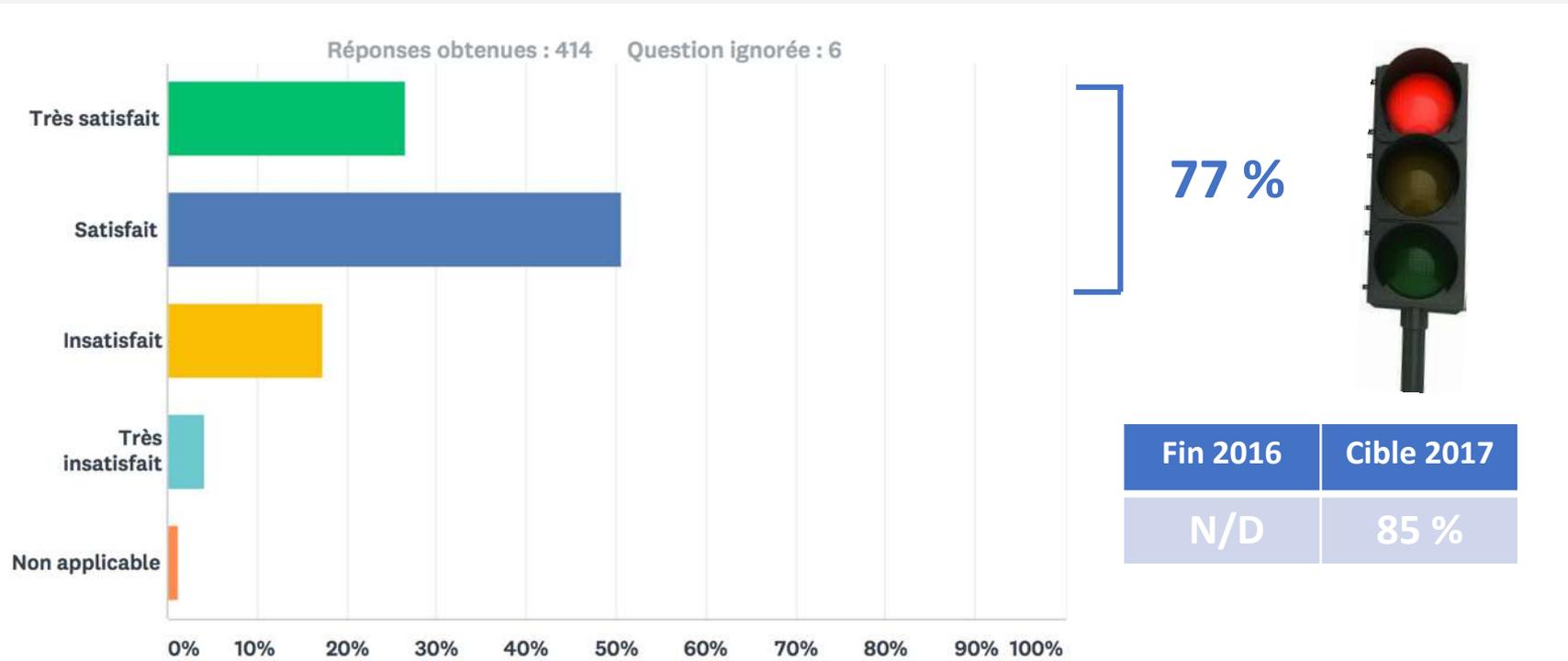
Comment évaluez-vous la qualité de nos fosses de sable cette saison ?



On constate une amélioration année sur année et les équipes y consacrent d'importants efforts

## QUESTION 4

Quel est votre niveau général de satisfaction quant aux services de restauration du Club cette saison ?

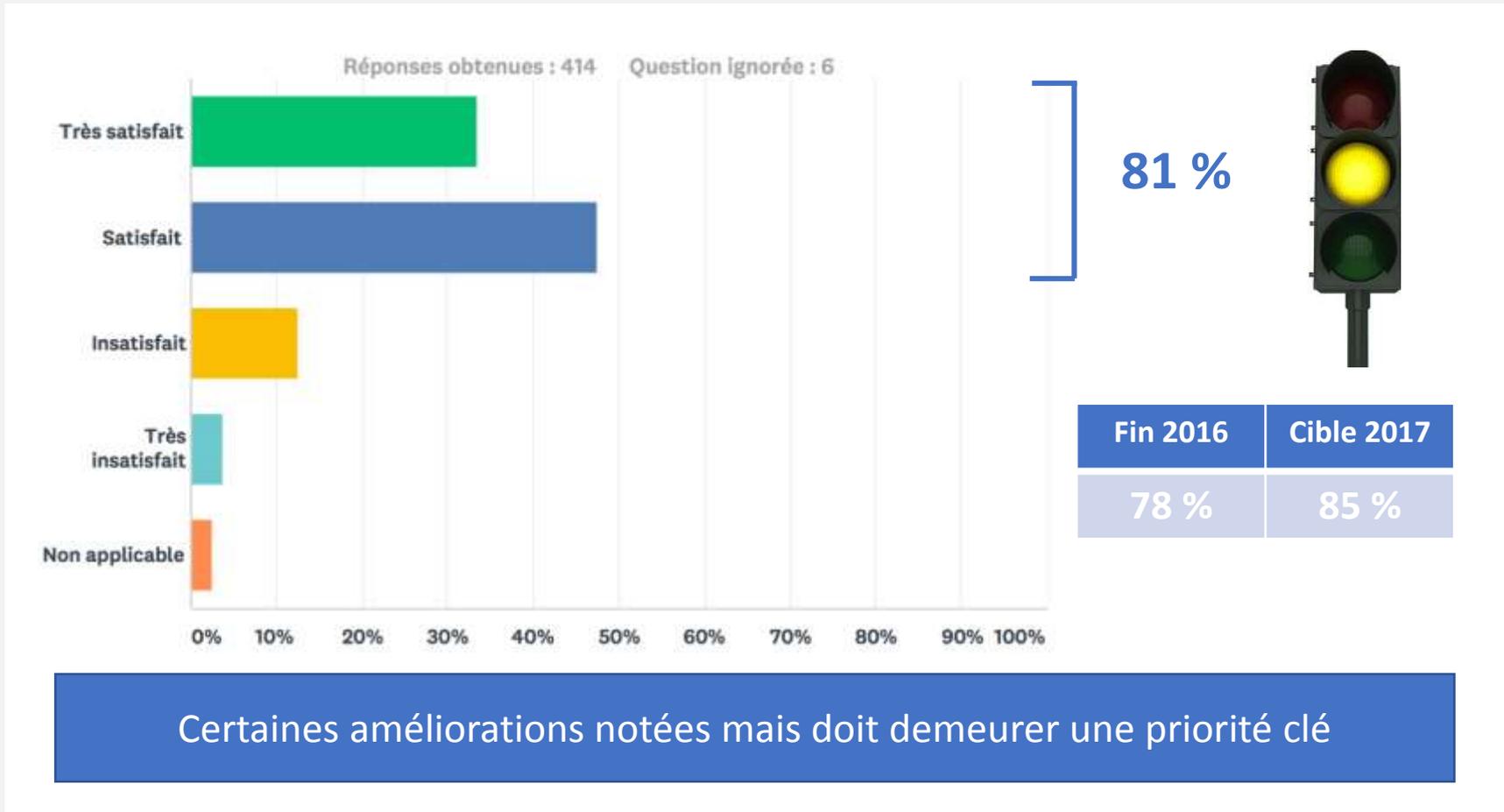


Le service client lié à la restauration demeure la faiblesse du Club



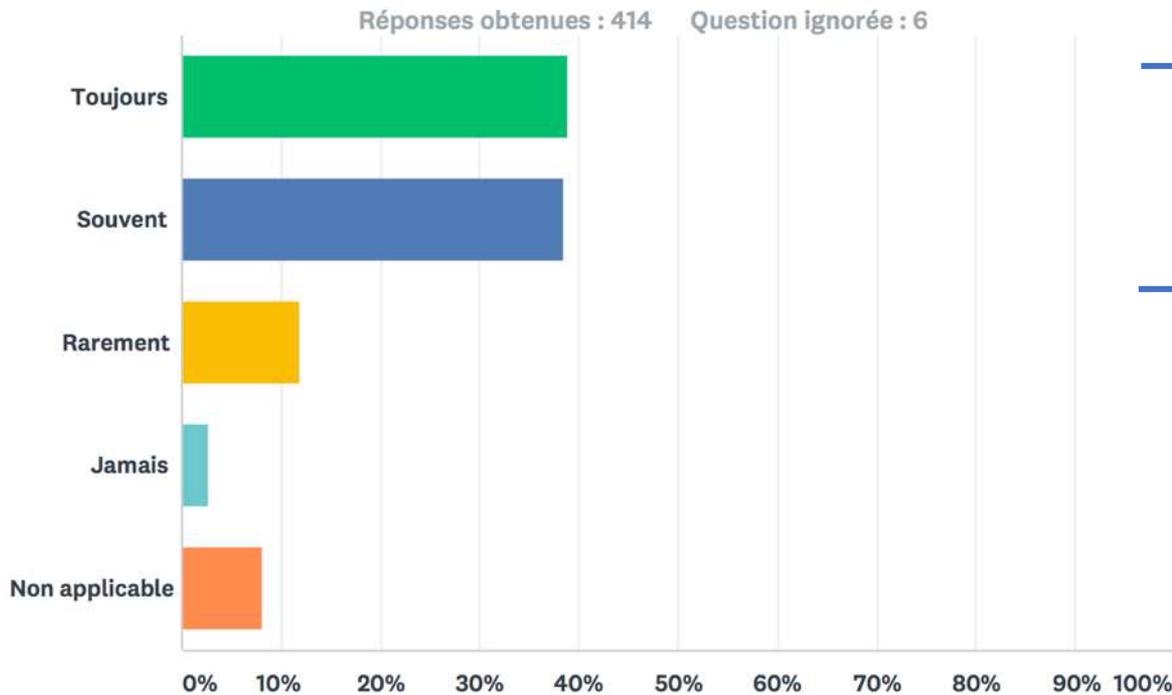
## QUESTION 5

Quel est votre niveau de satisfaction quant à la rapidité du premier contact au moment de votre arrivée à la salle à manger cette saison ?



## QUESTION 6

Lorsque vous mangez au Club en soirée, réservez-vous préalablement votre place ?



77 %



Fin 2016

Cible 2017

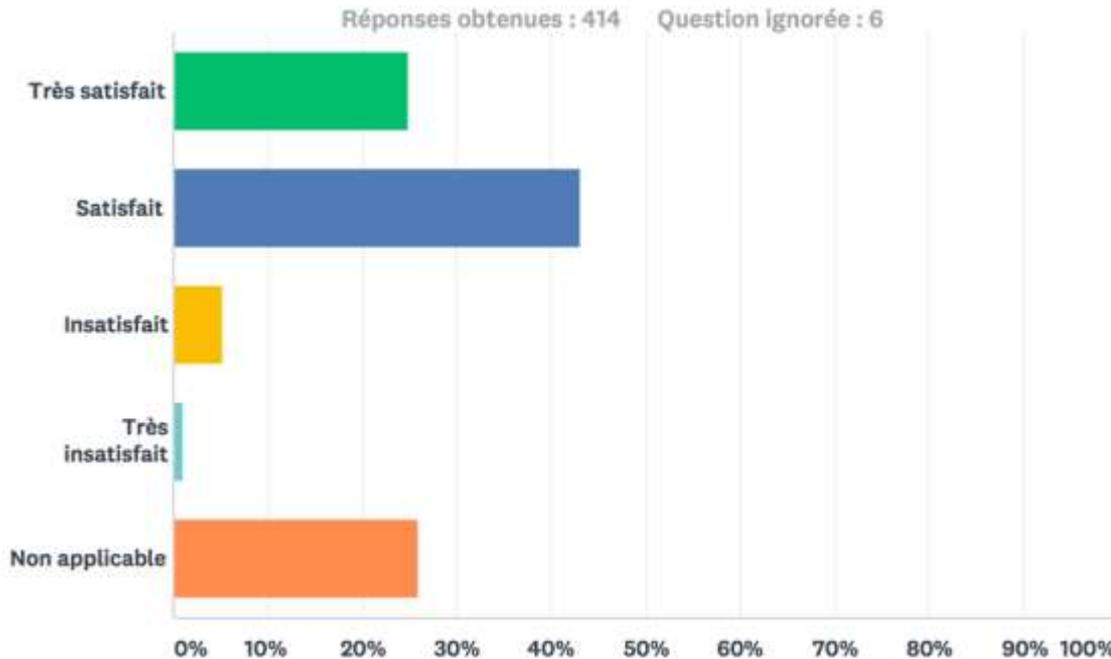
N/D

N/D

Cette pratique est à systématiser en raison de son impact financier

## QUESTION 7

Que est votre niveau de satisfaction par rapport aux événements organisés au Club cette saison ?



68 %



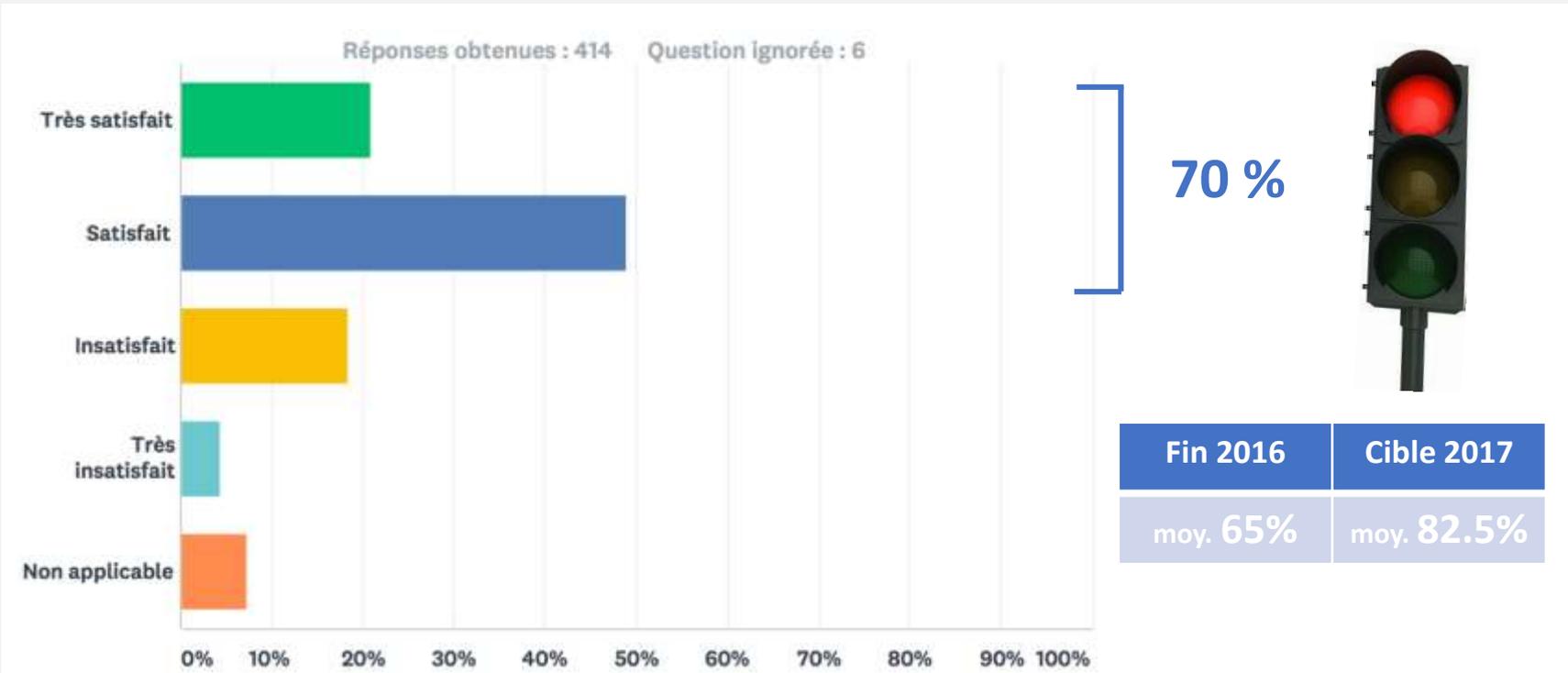
Fin 2016	Cible 2017
N/D	N/D

Parmi les 74% des membres qui participent aux activités, ceux-ci les apprécient à la hauteur de 92%



## QUESTION 8

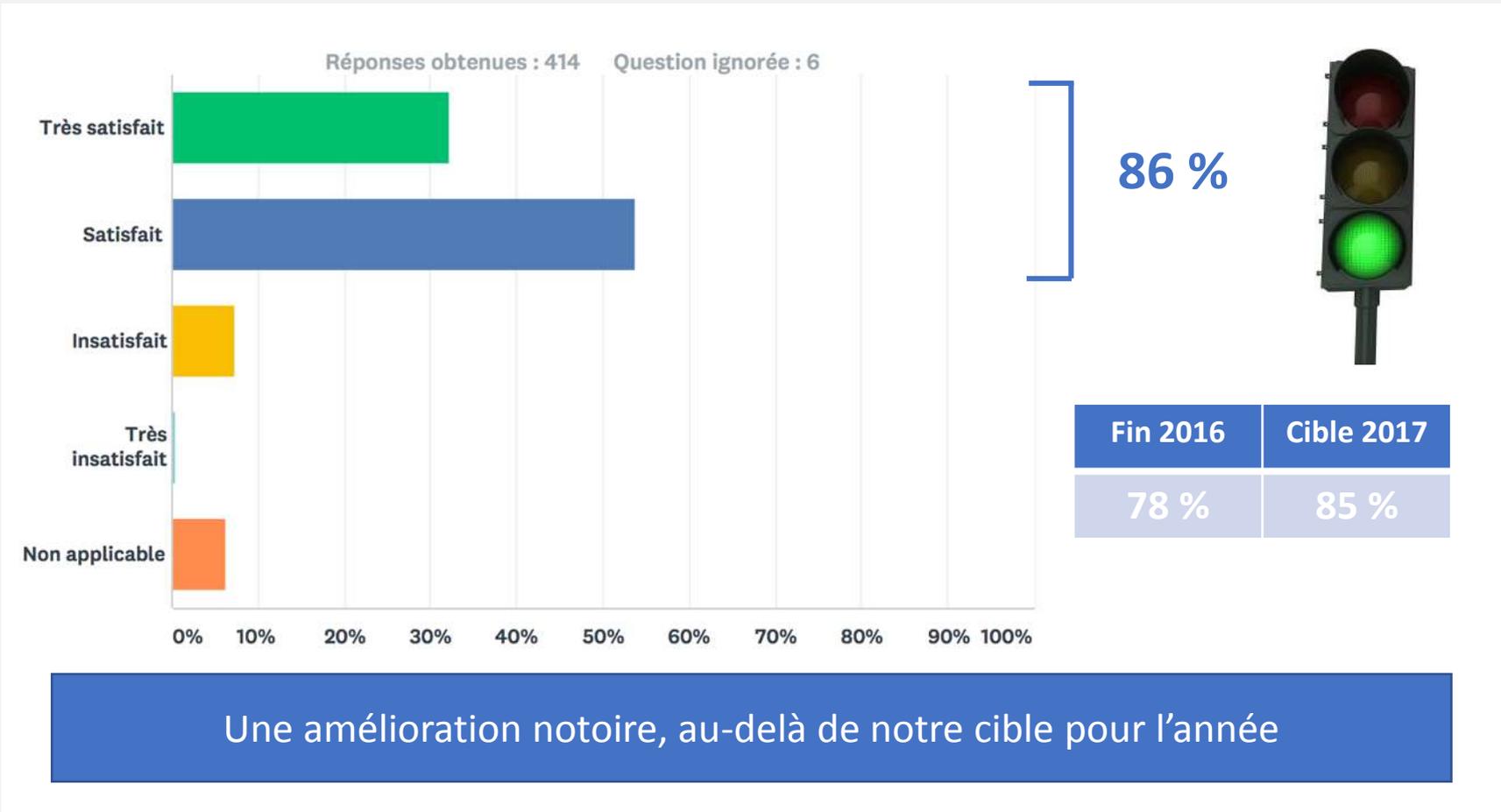
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au travail des aides aux golfeurs (Marshalls) cette saison ?



Le seuil d'insatisfaction par rapport au travail marshalls demeure trop élevé

## QUESTION 9

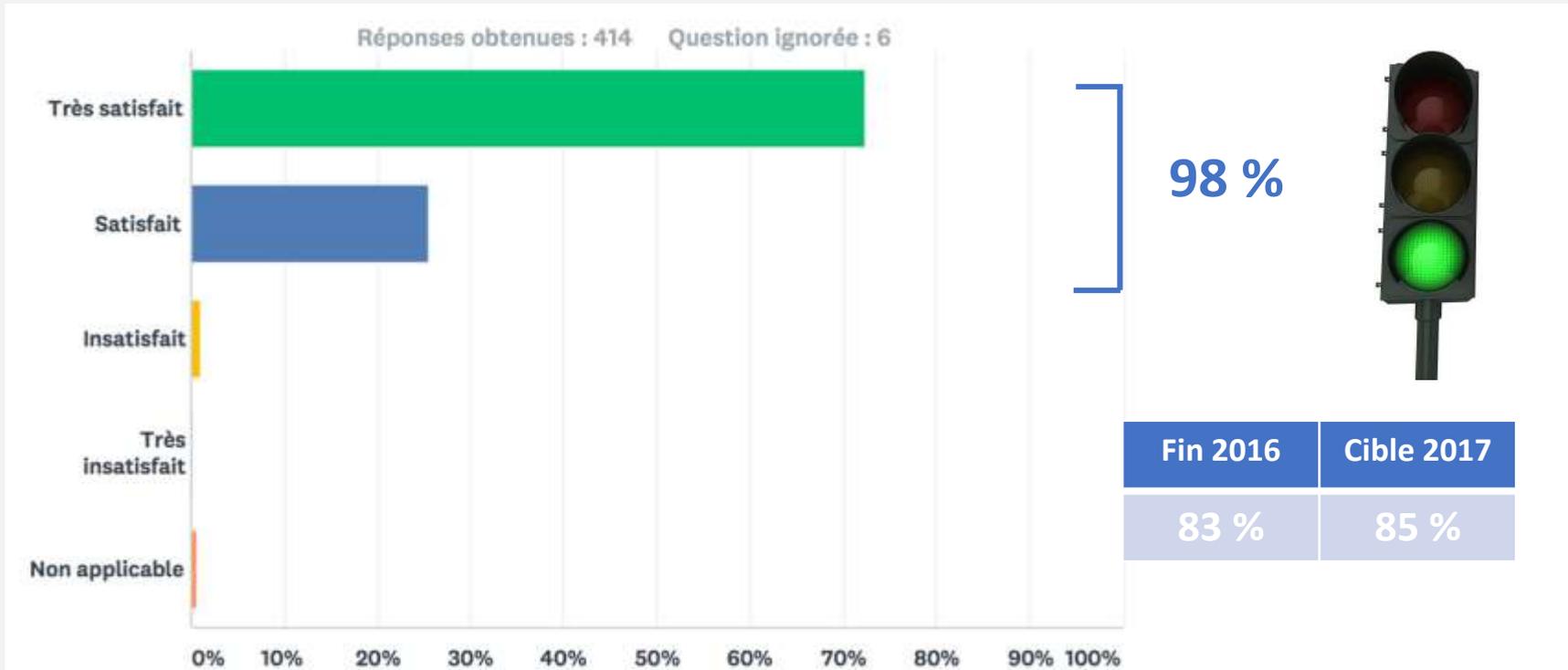
Quel est votre niveau de satisfaction quant au menu de la cantine 9 1/2 cette saison ?





## QUESTION 10

Quel est votre niveau de satisfaction quant à la courtoisie des préposés au service des sacs et du nettoyage des bâtons cette saison ?



L'amélioration la plus importante cette année, une belle histoire à succès !

# LES ÉLÉMENTS SUR LESQUELS NOTRE RÉFLEXION DOIT IMPÉRATIVEMENT PORTER



L'engagement élevé est une force exceptionnelle qu'on doit à tout prix préserver

## Offre de services

1

Nos membres ne souhaitent pas l'ajout de nouveaux services, mais plutôt l'amélioration des services existants

## Service - Restauration

2

Malgré des améliorations remarquées au niveau du premier contact, ça demeure une question prioritaire pour les membres

## Fosses de sable

3

Même si cet élément ne nuit pas trop à la satisfaction des membres à l'égard des terrains, l'état des fosses de sable demeure un déficit malgré une amélioration de la satisfaction cette saison grâce au travail des équipes

## Aides aux golfeurs

4

Près d'un membre du quatre est insatisfait du travail des aides aux golfeurs.

## Conserver nos forces et continuer d'être humbles

5

Le travail des dernières années a permis d'atteindre aujourd'hui des niveaux de satisfaction élevés des membres à l'égard de plusieurs attributs du Club. C'est une grande source de fierté. Ceci étant dit, en s'attardant aux questions prioritaires évoquées aux points 2, 3 et 4, il ne faut pas perdre de vue l'importance de maintenir et de consolider nos forces. Cette humilité nous rendra encore meilleurs.



4

# LES COMMENTAIRES DES MEMBRES AU SUJET DE NOS PRIORITÉS



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Service en salle à manger et général (74)

- Le service de la nourriture n'est pas assez rapide, ni assez professionnel
- Service en salle à manger à améliorer, manque de formation
- Exiger le vouvoiement des employés à l'égard des membres
- Service de l'alcool n'est pas adéquat, on nous oublie après le premier verre
- Les nouveaux serveurs manquent d'encadrement
- Erreurs fréquentes dans la prise de réservations au restaurant
- Dire bonjour serait bien...

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Fosses de sable (65)

- Inégales en terme de consistance du sable
- Volume de sable inadéquat (trop près des allées et par assez près des verts)
- Trop de roches/cailloux dans le sable
- Ajouter plus de râteaux autour des trappes

**Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)**



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Qualité de la nourriture, choix des menus, etc. (57)

- Ajouter un plat asiatique au menu
- Varier les menus plus souvent
- Plus de précautions à l'égard des allergies alimentaires
- Température des plats parfois inadéquate en raison des délais de service
- Offrir d'avantage d'options végétariennes ou végétaliennes
- La cuisine ferme trop tôt, même au mois d'août
- Accroître la variété des plats au menu
- Re-proposer le menu BBQ le vendredi

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

### En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

#### Catégorie : Aides aux golfeurs (marshalls) (26)

- Plus d'intervention de leur part pour favoriser le bon rythme du jeu (commentaires très nombreux à cet égard)
- Accorder davantage de pouvoirs aux marshalls pour assurer un meilleur respect du temps de jeu, mais aussi de l'état du terrain, surtout autour des verts
- Meilleur respect des heures de départ (favoritisme des marshalls à l'égard de certains membres)
- Les marshalls ne sont pas là pour le social, ni pour être amis avec les membres, ils ont un rôle de gardiens, pas d'agents de service à la clientèle
- Les marshalls devraient s'assurer que les membres replacent mieux le sable après leur coup

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



5

# COMMENTAIRES DES MEMBRES À TOUS LES ÉGARDS





## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Terrain et verts (44)

- Les verts sont dans un piètre état au lendemain de tournois
- Verts trop lents (amélioré depuis 22 juillet)
- Ajouter un départ senior pour les dames (hommes ont quatre couleurs de jalons et les femmes un seul)
- Longueur des par 3 à varier davantage
- Maintenir l'herbe longue plus longue
- Revoir l'horaire d'entretien pour réduire le plus sur les allées
- Lacs sont mal entretenus
- Peinturer les coupes en blanc
- Mauvais respect du terrain par plusieurs membres

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Compliments et félicitations (39)

- Service des bâtons exceptionnel
- Difficile de mieux faire, bravo !
- Je ne vois pas quoi améliorer, je suis très satisfaite de notre Club !
- Bravo pour ce sondage mi-saison
- Félicitations à notre DG, c'est un vrai de vrai !
- Tout est très bien.
- Très belle amélioration cette année, autant pour le terrain que le service

**Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)**



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Temps de jeu et prise de départs (30)

- S'assurer d'un meilleur respect des temps de départ
- Il y a beaucoup trop de joueurs le soir
- On doit innover pour trouver des mécanismes pour accélérer le jeu (exemple, certains jours, twosomes sur un terrain et foursome sur l'autre)
- Il faudrait donner les départs cinq jours à l'avance et non trois seulement
- Les joueurs plus débutants doivent se faire protéger pour qu'on leur donne le temps nécessaire pour jouer, après 15 h

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Autres sujets (26)

- Empêcher les membres/visiteurs de stationner leur voiture dans les plates-bandes
- Permettre d'avoir des invités à prix plus abordable lorsqu'ils sont nombreux (4 ou 8)
- Mieux nettoyer la poignée des chariots (pull-carts)
- Cacher les appareils mécaniques visibles près du départ du 10 Verchères
- Accepter un tournoi de la PGA

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Terrain d'exercice (22)

- Il manque souvent de balles
- Section coups d'approche devrait être mieux nettoyée
- La configuration de la zone des longs coups devrait être améliorée
- Ajouter des moniteurs de trajectoires de balles (sur réservation)
- Améliorer la fréquence de ramassage des balles
- On ne devrait pas avoir à frapper sur des tapis en plein milieu de la saison, c'est seulement acceptable en début de saison

**Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)**



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Services et menu de la cantine 9 et demi (19)

- La nourriture devrait être plus diversifiée et moins chère
- Proposer un service de breuvages sur le terrain lors des journées les plus chaudes
- Améliorer la qualité des sandwiches
- La machine à glace du 9 1/2 devrait être nettoyée plus souvent
- Ajouter une cantine mobile

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Pavillon, entretien et aménagement (18)

- Enlever les mauvaises herbes des plates bandes / fleurs
- Ajouter un meilleur éclairage extérieur au Club
- Améliorer la luminosité dans la salle à manger
- Mettre plus de chaleur dans le décor du hall d'entrée
- Ajouter des places pour manger à l'extérieur
- Enlever le tableau végétal dans le hall d'entrée
- Paver le stationnement

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Éthique des membres, réparation des marques, trappes (17)

- Le non respect par les membres est inacceptable (nombreux commentaires)
- Resserrer les règles d'admission des nouveaux membres (être plus rigoureux)
- Les devits dans les allées devrait être systématiquement réparées, je sais que le Club fait beaucoup d'efforts mais on doit en faire encore plus

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Vestiaires (13)

- Propreté du vestiaire des femmes à améliorer
- Insonoriser l'espace bar vestiaire homme (trop bruyant)
- Ajouter des produits aux vestiaires (lingettes antimoustiques, serviettes hygiéniques, crème solaire, cologne, poudre, plus de brosses à cheveux, etc.) ou les remplir plus rapidement
- Les douches des hommes ne sont pas à la hauteur d'un club de ce prestige

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Ambiance, infrastructures ou activités internes (12)

- Accès à la terrasse semble exclusive à certains, pas normal
- Meilleure musique (moderniser, changer le genre de band), système de son
- Mieux exploiter l'ambiance 5 à 7 sur la terrasse
- Soirées et événements pour 40 ans et moins, proposer des activités mieux ciblées par groupe d'âge
- Journée du 24 juin pas appréciée de certains membres

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Ajout d'un service (9)

- Piscine
- Adoption d'un outil électrique pour accroître la vitesse de récupération des sacs
- Ajout d'un écran sur la cabane de départ avec les prévisions météo en direct (carte radar)
- Offrir une nouvelle activité : jouer un 9 avec le pro (à prix abordable)
- Gym (salle d'entraînement)
- GPS dans les voitures
- Cantine mobile

**Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)**



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Code vestimentaire (5)

- Permettre le port de jeans foncés à certaines occasions
- Mieux faire respecter le code vestimentaire à ceux qui y dérogent

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



## COMMENTAIRES DES MEMBRES

En quelques mots, que pourrait-on ajouter au Club pour le rendre encore plus exceptionnel ?

### Catégorie : Communications (5)

- Mettre plus de communications sur les écrans
- Aviser à l'avance des thématiques du vendredi soir
- Lancer une nouvelle application mobile (site web mal adapté aux tablettes)
- Nouvelles de nos finances plus fréquent
- Anniversaires de membership (ex : 25 ans) devraient être soulignés
- Doter le club d'une politique de diffusion des photos

Note : Tous les commentaires ont été lus attentivement, analysés et partagés, mais pas esprit de synthèse, seuls les commentaires récurrents sont repris ici. Par ailleurs, plusieurs commentaires des membres abordaient plus d'un sujet, ce qui explique que le total des commentaires de l'ensemble des catégories (522) est supérieur au nombre de commentaires bruts reçus (381)



**Merci !**