



1



2

L'enquête de satisfaction

Notre enquête est-elle suffisamment représentative pour que les résultats aient une valeur et puissent servir de guide dans les options et décisions du CA ?

Trois critères principaux: taille de l'échantillon, taux de réponse et représentativité

1. Taille de l'échantillon :
Sur une population cible de 500 personnes, nous devons en interroger 476 pour avoir une marge d'erreur inférieure à 1%.
Nous avons interrogé tous les membres → ✓
1. Taux de réponses :
Considéré comme excellent au dessus de 20%.
Nous sommes à 39% (195 réponses) → ✓

3

L'enquête de satisfaction

3. Représentativité

Genre

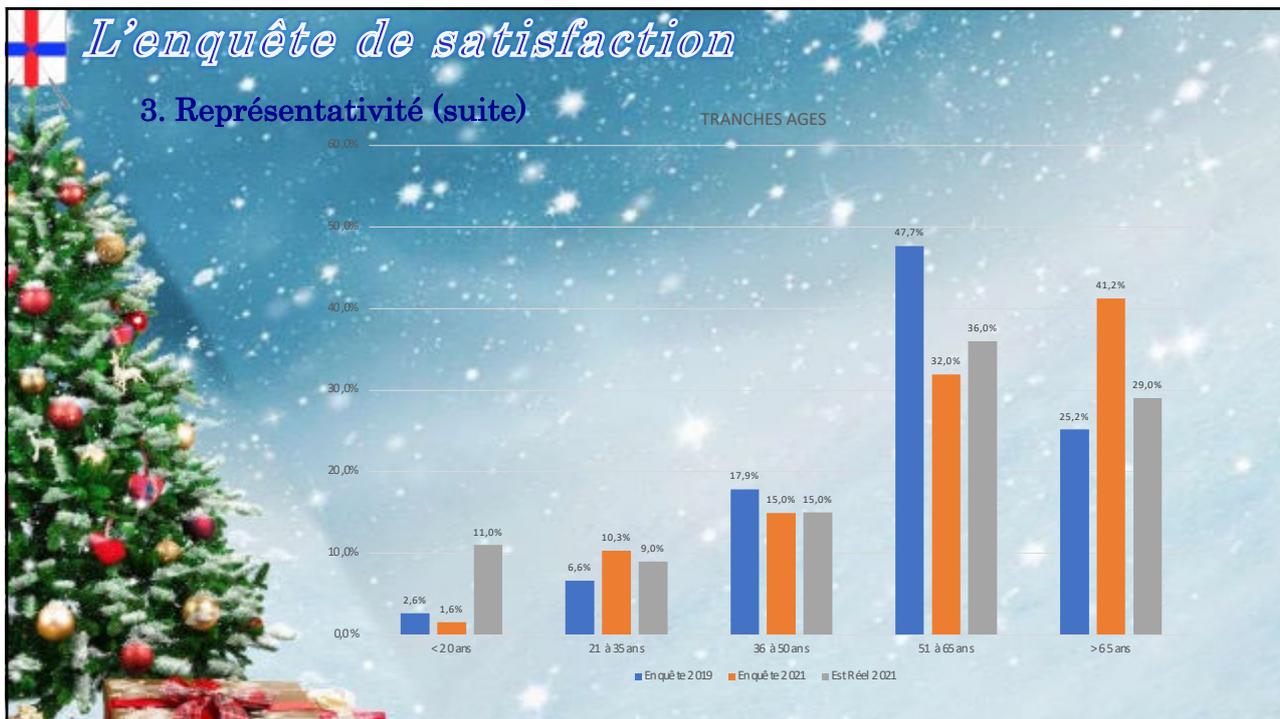
Enquête	Hommes	Femmes
Enquête 2019	81,7%	18,3%
Enquête 2021	79,5%	20,5%

En réalité +/- 28 % de joueuses à Rougemont

Rappel : Rougemont participe activement au projet Golf Power →

« En 2025, un nouveau golfeur sur deux sera une golfeuse »

4



5



6



7

	<p>CHENIMS</p> <ul style="list-style-type: none"> Les chemins sont difficilement praticables, si ils étaient « goudronnés » cela serait mieux et les gens marcheraient de cas au lieu de marcher sur le terrain. Poursuivre l'aménagement des chemins pour les voitures Remettre en état le sentier entre les trous 4 et 5. Remettre en état le sentier en le trou 9 Enfin, certains chemins pour chariots et voitures sont dans un mauvais état Améliorer les chemins « chariot/souapey » mauvais Rendre plus roulants les chemins de liaison entre les trous. Nous avons l'un des parcours les plus physiques et la population du golf ne va pas en se rejoignant il serait profitable d'installer des chemins pour golf car sur tout le parcours afin de pouvoir jouer régulièrement toutes l'année. Entrer/renforcer les chemins Chemins pour les golf cars de manière à pouvoir les utiliser toute l'année. Continuer le bitonnage des chemins pour voitures Optimiser les passages entre les trous 4 et 5, 5 et 6, 7 et 8 Rendre carrossable les passages entre les trous 4, 5, 5 et 6, 7 et 8. <p>BUNKER</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualité des bunker et de son sable Redéfinir les contours de certains bunkers (exemple le bunker gauche du 10) Mettre un sable plus fin dans les bunkers. Améliorer la qualité du sable dans les bunkers Manque de sable dans certains bunkers. <p>GREEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Les greens ont soufferts mais ce n'est la faute de personnel c'est de la météo et de l'interdiction de certains produits. Améliorer l'état des greens La problématique des greens est récurrente mais je sais que vous faites tout pour les améliorer. Les greens sont très beaux, veillons à ce qu'ils le restent Le Green même si les soins sont cher Urgence d'améliorer la majorité des Green Améliorer autant que possible les autres Green. Engagement des derniers mois des Greens du 8&9 <p>ROUGH</p> <ul style="list-style-type: none"> Rough trop épais à rouler sur certains endroits 	<p>Commentaires tout à fait justifiés. Voici ce que nous envisageons :</p> <ul style="list-style-type: none"> Programme sur 3 à 5 ans (fonction capacités financières...) pour la construction des chemins permettant l'accès aux golf cars tous les jours (coût de 1,10 EUR/mètre courant (location machines et matériaux) → entre 50 et 60 k EUR, plus coût hommes 100 mc/jour/5 hommes). Priorité sera donnée à nos trous d'hiver pour être prêts avant l'hiver prochain (ACTION CDU: budget Chemins pour les trous d'hiver pour vérification plan financier) Entretiens, les chemins les plus abimés (sortie 9 vers le Parking, 12 vers 13, etc...) seront réparés avant la reprise Les chemins peu "roulants" (racines d'arbres) seront aussi aménagés (copeaux de bois en attendant, par exemple entre le 4 et le 5.) <p>Commentaires tout à fait justifiés. Voici ce qui est envisagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> un programme sur 5 ans est à l'étude pour refaire le drainage de tous les bunkers. Cet hiver, le bunker du 4 sera refait ainsi que celui du 5. La quantité de sable de chaque bunker rénové sera augmentée. <p>Commentaires tout à fait justifiés. Voici ce qui est envisagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Avec le zero phyto, contrôle possible de la plupart des maladies moyennant des traitements mécaniques plus fréquents (racler la rosée, aération, sablage, roulage, etc...) et des traitements avec des produits "bio" à base de bactéries ou de molécules naturelles. Les périodes de sortie de l'hiver restent toujours très compliquées, mais nous nous apprêtons beaucoup ces trois dernières années et nous espérons pouvoir maintenant contrôler la situation. les abords et bords de green feront l'objet d'un soin plus particulier des lignes seront tracées afin de protéger le contour des greens <p>Bien compris, toutefois, merci de noter que :</p>	
<p>Regroupement des commentaires similaires par thèmes</p>		<p>Réponse circonstanciée et programme d'actions qui seront mises en œuvre</p>	
<p>Tous les commentaires ont fait l'objet d'une réponse qui sera reprise dans le document qui sera envoyé courant janvier</p>			

8

L'enquête de satisfaction

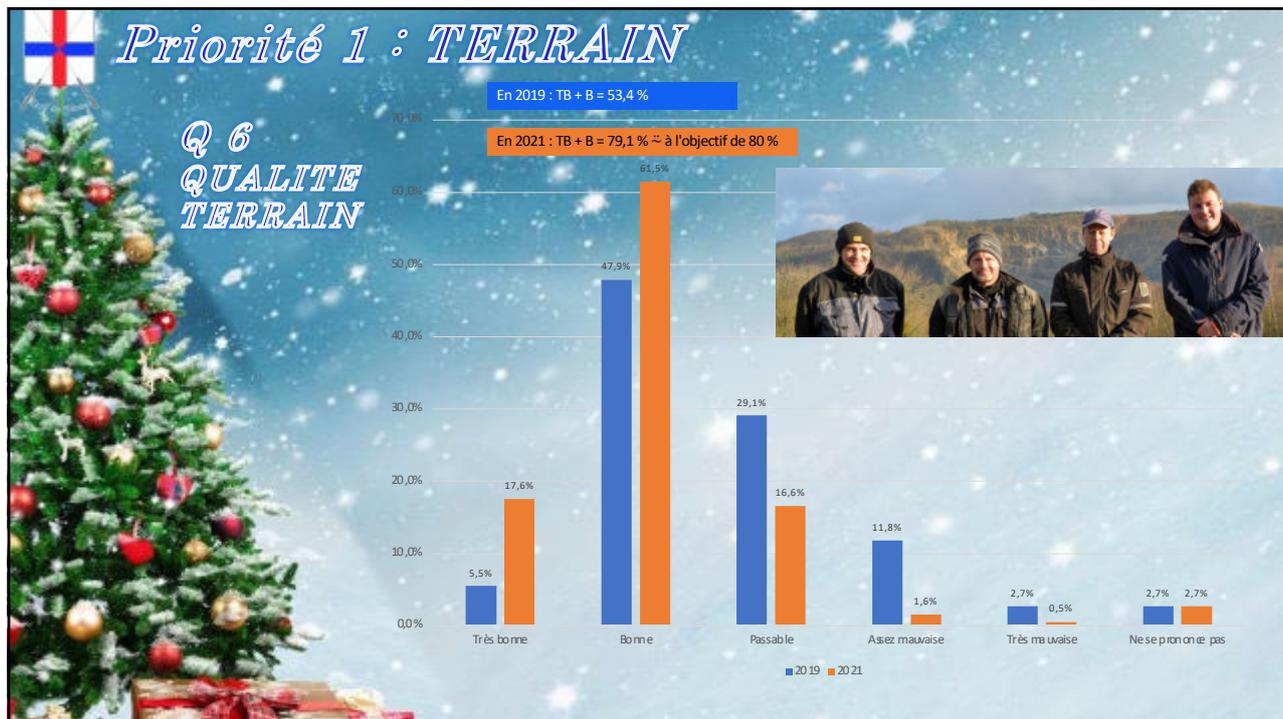
- Nous nous limiterons
 - aux commentaires émis par un grand nombre de membres
 - aux questions couvrant les centres d'intérêts principaux
- Comparaison 2019 / 2021
- Présentation selon l'ordre de priorité défini par les membres dans la réponse à la question 20

Critères importants pour vous → deviennent des priorités pour nous

9



10



11

TERRAIN : commentaires

Chemins Golf Cars

- Poursuivre l'aménagement des chemins Golf cars pour accessibilité toute l'année
 - Programme sur 3 à 5 ans (fonction capacités financières...) pour la construction des chemins permettant l'accès aux golf cars toute l'année : coût de +/- 10 EUR/mètre courant (location machines et matériaux) --> entre 50 et 60 k EUR, plus coût hommes 100 mc/jour/5 hommes).*
 - Priorité sera donnée à nos trous d'hiver pour être prêts avant l'hiver prochain*
 - Entretemps, les chemins les plus abimés (sortie 9 vers le Parking, 12 vers 13, etc...) seront réparés avant la reprise*
 - Les chemins peu "roulants" (racines d'arbres) seront aussi aménagés provisoirement (copeaux de bois, par exemple entre le 4 et le 5)*

12



TERRAIN

Drainage

- Poursuivre l'amélioration du drainage pour avoir un parcours en bon état toute l'année
 - *Les drainages autour des green du 3 et du 4 ont montré leur efficacité durant cette saison très humide (plus de problème d'eau stagnante sur ces greens)*
 - *Année 2021 exceptionnelle (inondations,...) → attendre avant d'investir davantage dans des drainages peut-être inutiles*
 - *A titre expérimental, graviers de lave (30 tonnes) sur le trou 1, sur différents pregreens, sur les greens du 15, 18 et le putting green → assécher dans les périodes humides tout en gardant une certaine humidité pour les périodes sèches. Sera fait sur les trous les plus critiques.*
 - *Priorité numéro un à Rougemont (Vérification plan financier – budget estimé à 25 k EUR)*

13



TERRAIN

Bunker

- Drainage et qualité sable à améliorer

Un programme sur 5 ans est à l'étude pour refaire le drainage de tous les bunkers.

Cet hiver, les bunkers du 4 et du 5 seront refaits. La quantité de sable de chaque bunker rénové sera augmentée.

Rough

- Trop épais et trop large

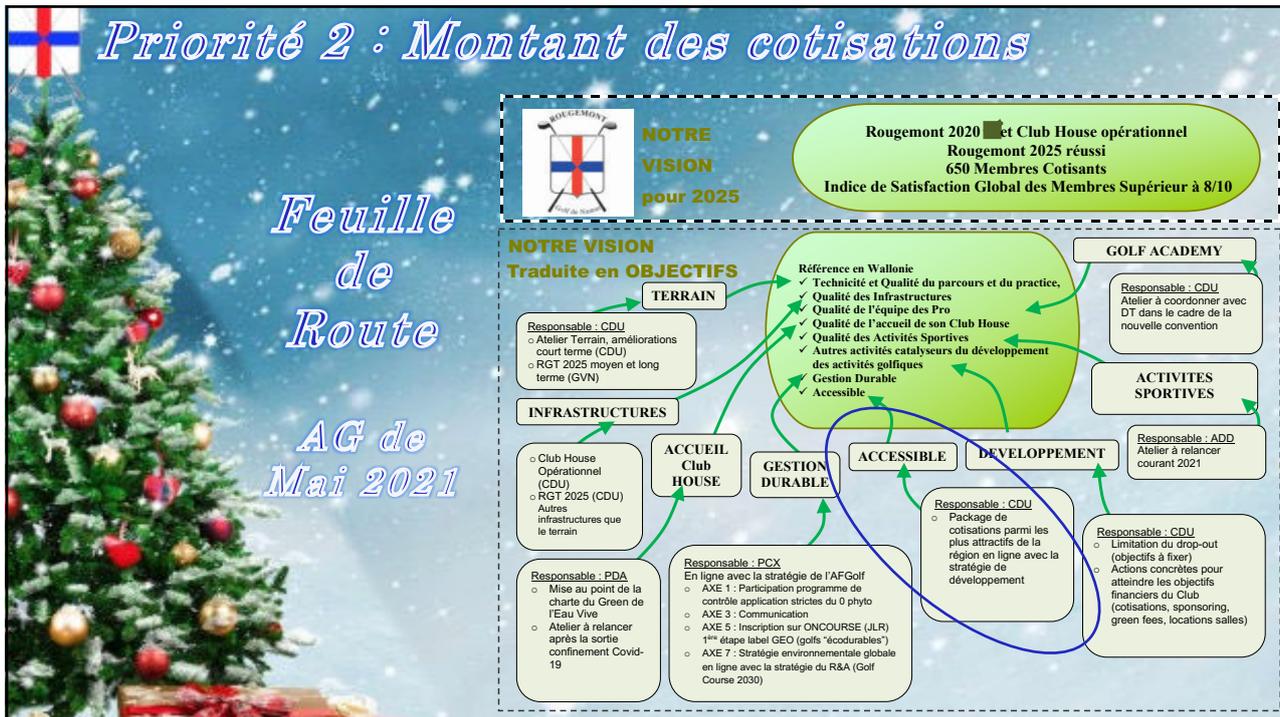
Lors des périodes un peu sèches, une hauteur minimum → freiner les balles sur les trous à dévers marqué

La largeur des fairways sera augmentée sur les trous les plus étroits ainsi que sur les 8 et 9.

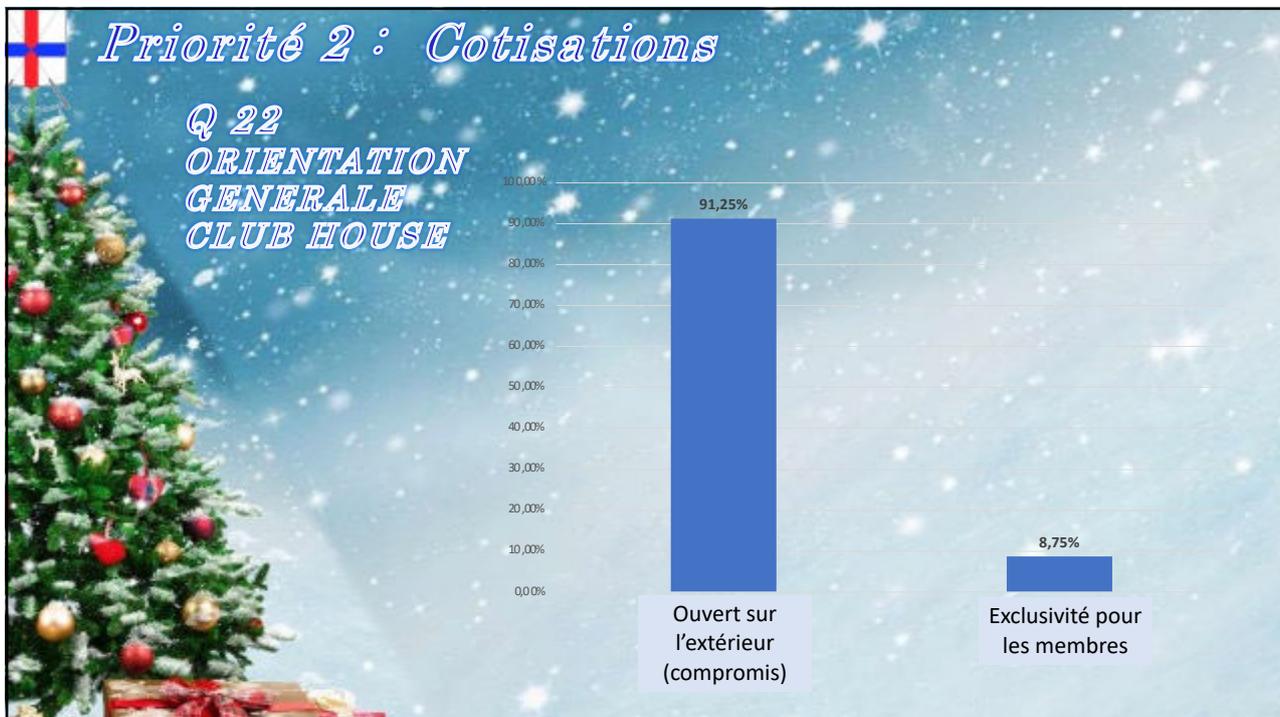
Une nouvelle tondeuse à rough achetée fin 2021 permettra d'améliorer la coupe de ceux-ci.

Hauteur des rough → rien à voir avec les rough de beaucoup d'autres clubs - pas de zone à rough haut (non tondue).

14



15



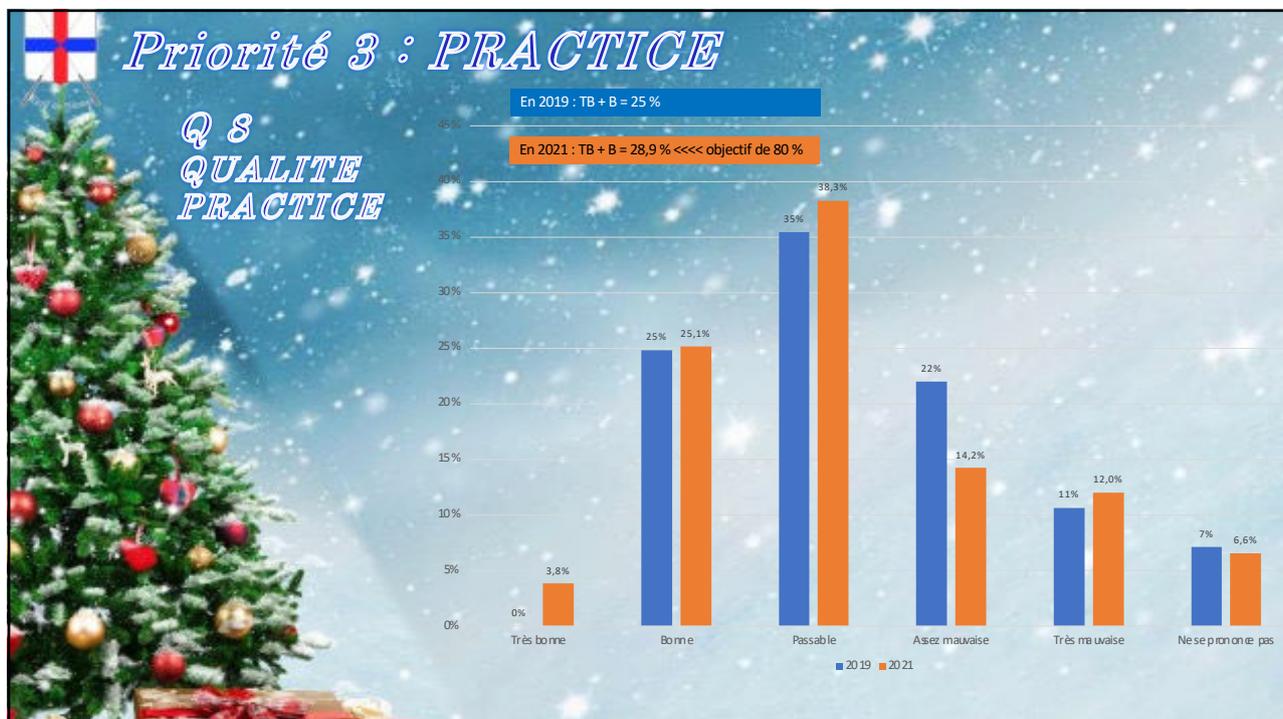
16

Cotisations et coûts divers

Q 21
Autres critères

- **Cotisation de semainier**
*Pas possible aujourd'hui à Rougemont sans impact sur le montant des autres cotisations (toutes choses égales par ailleurs).
Sous réserve d'une vérification du plan financier, sans doute possible lorsque nous aurons atteint l'objectif de 650 membres ou si les revenus complémentaires espérés (Locations salles, Green de l'Eau Vive, etc...) tiennent leurs promesses (aujourd'hui pénalisé par la crise Covid)*
- **Golf Cars « trop chers »**
*Benchmarking avec les golfs voisins, nos prix sont soit équivalents, soit moins élevés, y compris par rapport à ceux ayant la même topographie.
En réponse à des remarques formulées en début d'année, nous avons proposé les abonnements ou la carte avantage (9 + 1 gratuite) qui proposent des prix encore plus intéressants.*

17



18

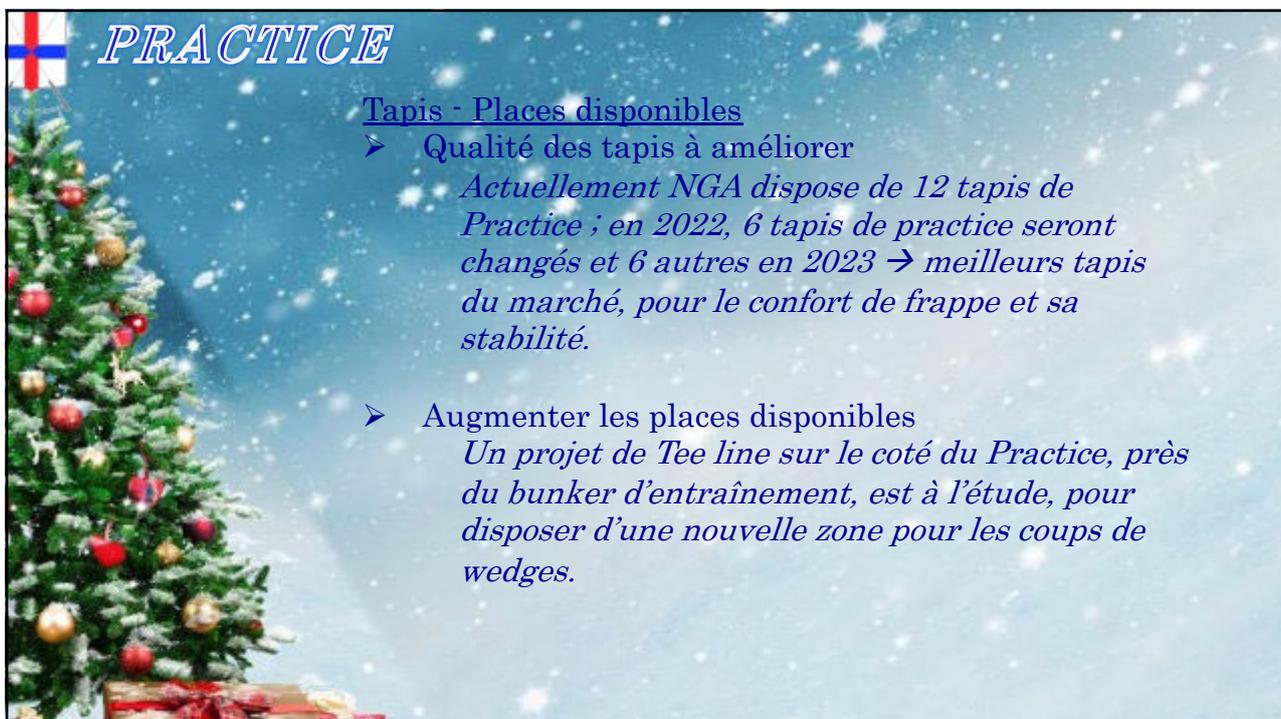


PRACTICE - commentaires

Balles

- **Qualité, propreté, disponibilité insuffisantes**
En moyenne, 3500 balles sont perdues chaque année
Géométrie du practice → obligation d'utiliser des balles à distances réduites, plus fragiles
Ratissage des bords du practice, mélange anciennes et nouvelles balles → soin sera apporté à leur tri avant remise dans la machine
Soin plus particulier sera aussi apporté au nettoyage qui est fait à chaque ramassage (plus compliqué pendant les périodes hivernales)
Améliorations seront apportées dans la disponibilité (machine vide beaucoup moins souvent...)

19

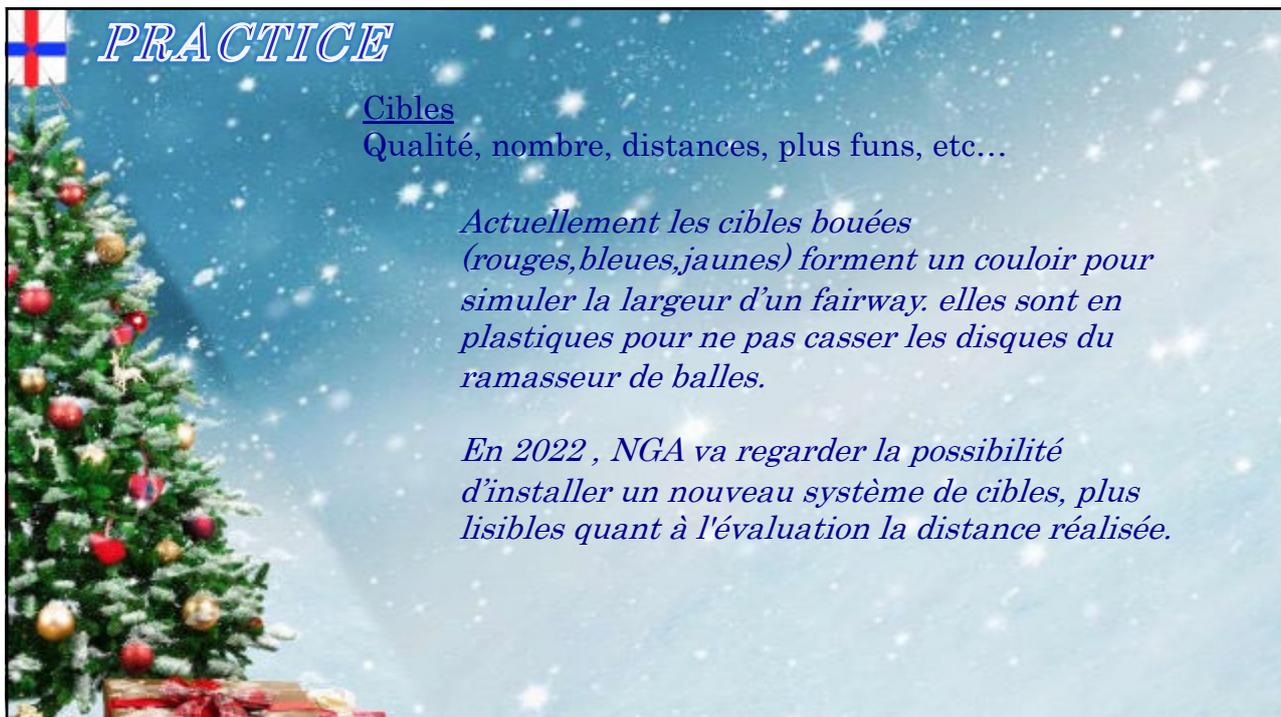


PRACTICE

Tapis - Places disponibles

- **Qualité des tapis à améliorer**
Actuellement NGA dispose de 12 tapis de Practice ; en 2022, 6 tapis de practice seront changés et 6 autres en 2023 → meilleurs tapis du marché, pour le confort de frappe et sa stabilité.
- **Augmenter les places disponibles**
Un projet de Tee line sur le coté du Practice, près du bunker d'entraînement, est à l'étude, pour disposer d'une nouvelle zone pour les coups de wedges.

20



PRACTICE

Cibles
Qualité, nombre, distances, plus funs, etc...

Actuellement les cibles bouées (rouges, bleues, jaunes) forment un couloir pour simuler la largeur d'un fairway. elles sont en plastiques pour ne pas casser les disques du ramasseur de balles.

En 2022 , NGA va regarder la possibilité d'installer un nouveau système de cibles, plus lisibles quant à l'évaluation la distance réalisée.

21



PRACTICE

Entretien
Peinture, réparations, nettoyage, etc...

NGA:
Peinture prévue en 2022
Seaux et bancs seront renouvelés en 2022

Corniches réparées cet hiver (resp. Golf)

22



PRACTICE

Pitch & Putt et Putting Green
Manque ou trop petit

La nouvelle tee line qui sera installée à côté du bunker d'entraînement répondra en partie à ce commentaire, en attendant

Un Pitch & Putt constitué de 3 trous d'entraînement fait partie du projet R 2025
De même que le doublement du Putting Green.

23



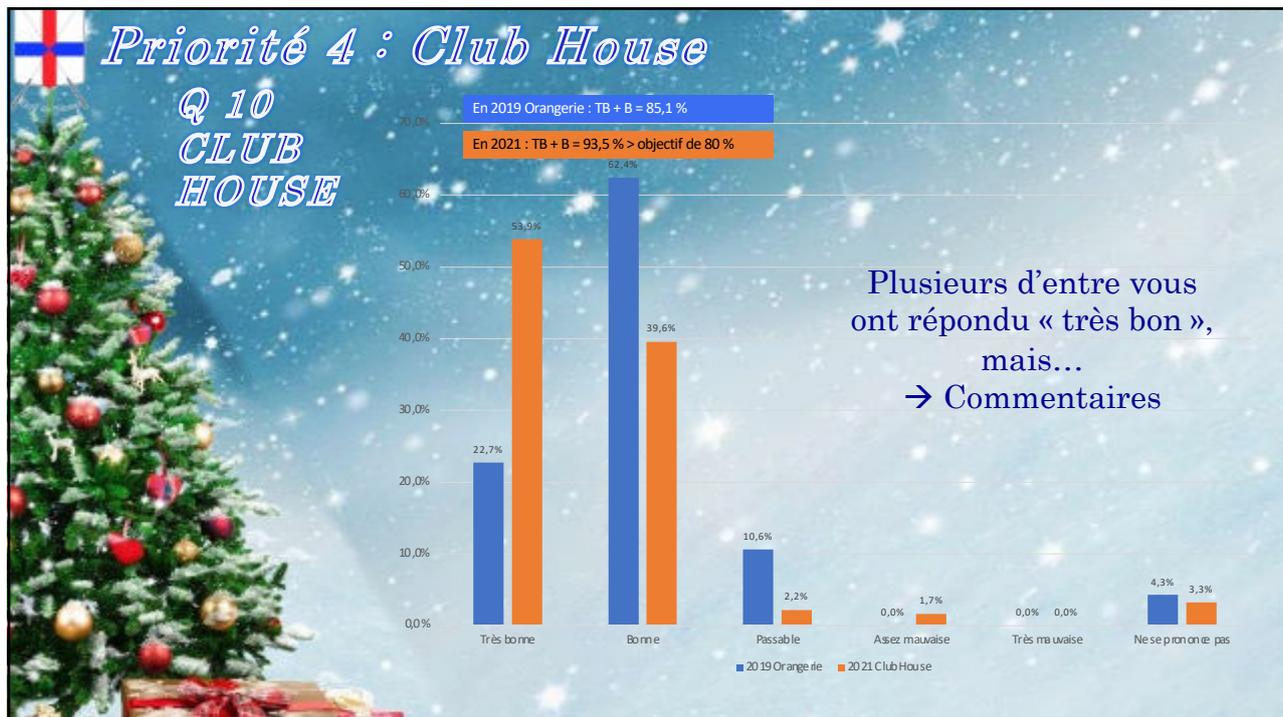
PRACTICE

Simulateur

L'installation d'un simulateur demande un local complètement fermé.
Budget estimé à +/- 30 k EUR pour le simulateur seul...
Financièrement difficile pour NGA pour l'instant.

L'installation d'une batterie de simulateurs dans des locaux prévus à cet effet fait partie du projet R 2025.

24



25

CLUB HOUSE

Places disponibles pour les golfeurs

➤ Pas assez de places disponibles au Rez et manque de convivialité de la Salle du 1^{er}

Dans le contexte de notre stratégie actuelle, les surfaces disponibles dans notre Club House ne permettent pas de prévoir des espaces réservés exclusivement et de manière permanente aux golfeurs.

Par contre, nous pouvons réserver des parties ou la totalité des surfaces exclusivement aux golfeurs chaque fois que c'est nécessaire (exemple : repas de fin de saison des sections - à noter que pour les Ladies, le restaurant a même ouvert spécialement alors que c'était un jour de fermeture...)

*Ceci étant dit, il est important que les membres se sentent chez eux dans le Club House.
 C'est le cas pour une majorité d'entre vous, mais pas pour tout le monde et les commentaires le prouvent.*

26



CLUB HOUSE Places disponibles pour les golfeurs (suite)

Pour y répondre, voici ce que nous proposons:

*D'abord, un commentaire qui concerne le Green (nous y reviendrons...), il est fondamental que chaque personne qui entre dans le Club House reçoive la même qualité d'accueil à tout point de vue que ce soit un membre, un golfeur visiteur extérieur ou un client extérieur du restaurant.
Cela va déjà nettement mieux à ce niveau, mais nous allons encore nous améliorer.*

*Au niveau du Club House, nous pouvons faire des aménagements complémentaires.
Les moyens financiers du Club n'étant pas illimités, des priorités doivent être données et dans tous les cas confirmées par la faisabilité de notre plan financier.*

Voici les trois options sur lesquelles nous devons prendre une décision :

Option 1 : Etage plus cosy
Option 2 : Extension Rez
Option 3 : Aménagements « mineurs » et Priorité Terrain

27



CLUB HOUSE Places disponibles pour les golfeurs (suite)

Option 1 : Etage plus cosy

Nous accepterons plus facilement de monter à l'étage parce que :

- il aura été aménagé pour être plus "cosy »,
- ce sera un espace réservé aux membres et aux golfeurs
- dans lequel nous bénéficierons de la même qualité/rapidité de service que ce qui est fourni au rez ou en terrasse extérieure rénovée.

Devis estimatif : 35 k EUR



28

 **CLUB HOUSE**

Places disponibles pour les golfeurs (suite)

Option 2 : nous souhaitons rester au rez et préférons augmenter le nombre de places au rez disponibles toute l'année en couvrant la terrasse extérieure supérieure.

Devis estimatif : 150 k EUR pour 26 places assises supplémentaires type restaurant et +/- 40 places assises type bar.



29

 **CLUB HOUSE**

Places disponibles pour les golfeurs (suite)

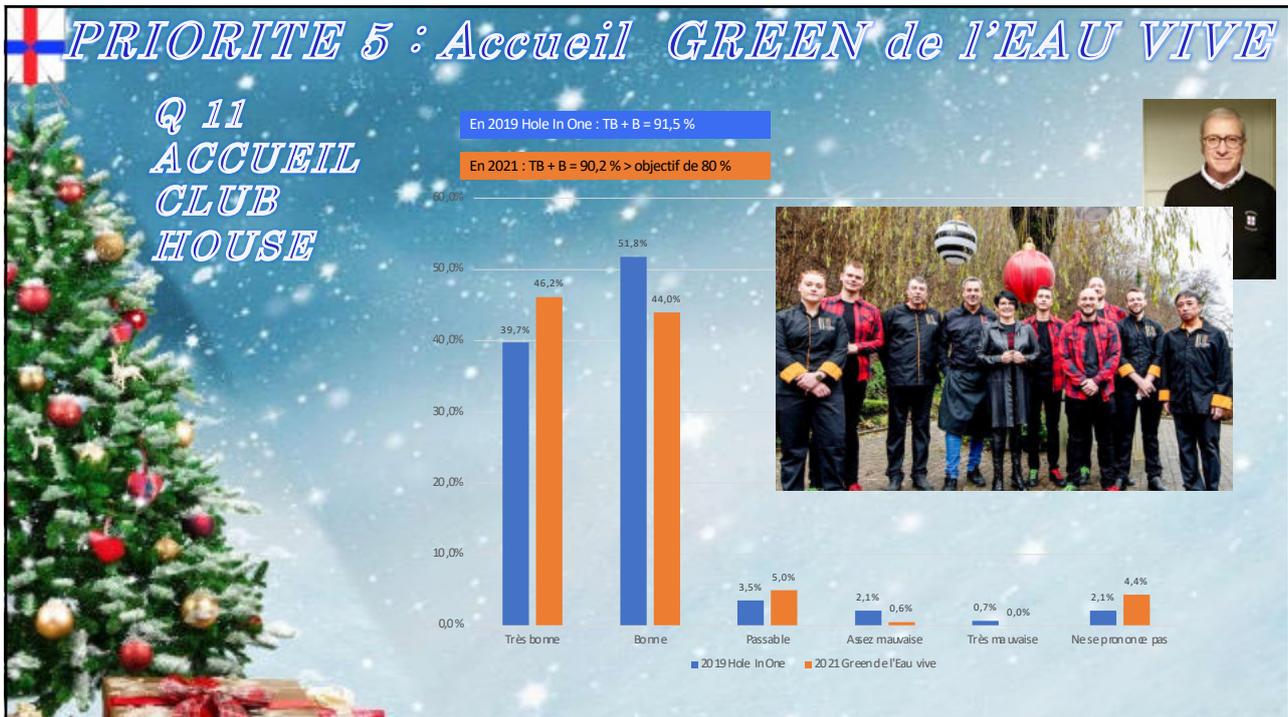
Option 3 :

Quelques aménagements mineurs en maintenant la situation actuelle qui nous convient

Et nous préférons plutôt donner la priorité à l'aménagement du terrain de golf (accélération de l'aménagement des chemins golf cars, plus de lave pour l'assèchement, rénovation des départs, amélioration des postes du practice, etc.....)

Tous les membres seront consultés par sondage courant janvier/février → décision ensuite par le CA en fonction du résultat de ce sondage et de la faisabilité de notre plan financier

30



31

GREEN Plus d'attention pour les golfeurs

Sachant querappel : même qualité d'accueil à tout point de vue, membre, golfeur visiteur extérieur ou « client extérieur », l'équipe du Green a bien conscience que les membres (+/- 500, plus les conjoints) doivent être la « clientèle » de préférence pour le restaurant et le bar.

Des membres qui se sentent bien dans leur Club House auront encore plus l'envie de venir manger et d'inviter des amis.

Différentes idées sont à l'étude pour mise en oeuvre début d'année.

- *Personnel de salle réservé pour les golfeurs en haute saison*
- *Meilleure communication sur la réduction associée à l'ouverture d'un compte avec avance (5% à partir de 150 EUR), avantage réservé aux membres*
- *Bon cadeau offert par le Green à tout nouveau membre pour découvrir le restaurant*
- *Voir aussi réponses aux points suivants*

32



GREEN

Accessibilité / Réservations

➤ Très souvent complet quand on veut réserver, impossible de manger le jour même sans réservation même un plat simple.

Voici les mesures prises :

- *pour les repas sans réservation préalable, c'est toujours mieux de passer par le restaurant avant votre départ et de signaler vos intentions. Cela facilite l'organisation du service.*
- *ceci dit, il sera possible de se faire servir sans réservation pendant les heures d'ouverture du restaurant (avec possibilité de manger aux places assises dans le bar si les autres tables du restaurant sont toutes occupées),*
- *mais cela pourrait ne pas être toujours faisable dans des situations particulières de forte affluence au restaurant (notre cuisine a une capacité de production limitée...)*
- *dans cette optique, le responsable de salle est toujours disponible pour satisfaire des demandes de dernière minute, dans la mesure de ce qui est possible.*

33



GREEN

Carte

Pas assez variée

La carte a été revue et le sera régulièrement pour offrir un choix suffisamment varié.

Ouverture

Possibilité de manger entre 14h00 et 18h00

Servir des plats "simples" entre 14h et 18h, nous l'avons fait pendant 3 mois lors de la réouverture en mai pour ne servir qu'une dizaine de couverts sur toute la période, et pour cela, nous bloquions un cuisinier à temps plein... l'idée a donc été abondonnée....

Mais nous prenons bonne note de la demande et nous allons retenter l'expérience.

En haute saison, 4 plats simples seront proposés pendant la période entre 14h et 18h. Une évaluation globale sera faite en fin de saison.

Nous allons aussi regarder s'il est possible d'enrichir l'offre l'après-midi (quelques idées à creuser : tartes, galettes, crêpes ou gaufres).

34



GREEN

Service

Trop lent à certains moments

Amélioration sensible dans les derniers mois qui sera poursuivie avec une répartition des postes en haute saison

- toujours une personne pour la préparation des commandes au bar;
- une personne pour la prise des commandes et le paiement aux tables,
- et deux personnes qui font la liaison entre le bar et les tables pour le service et le débarrassage.

Mais compréhension demandée aux golfeurs

- quand ils sont des dizaines à vouloir être servis en même temps...
- quand il leur est demandé de passer les commandes depuis leur table plutôt qu'en se rendant au bar (perturbant ainsi l'organisation du travail)

35



36



Accueil Pro / Cours

Accueil et communication

Accueil très bon dans l'ensemble
Les remarques spécifiques pour améliorer l'accueil ont été transmises à l'équipe NGA qui prendra les mesures nécessaires...

Communication plus claire sur les cours
*News régulièrement partagées directement par mail
 Un panneau d'information sera installé au practice en plus du partage des infos sur les divers sites (page facebook du club, etc...)*

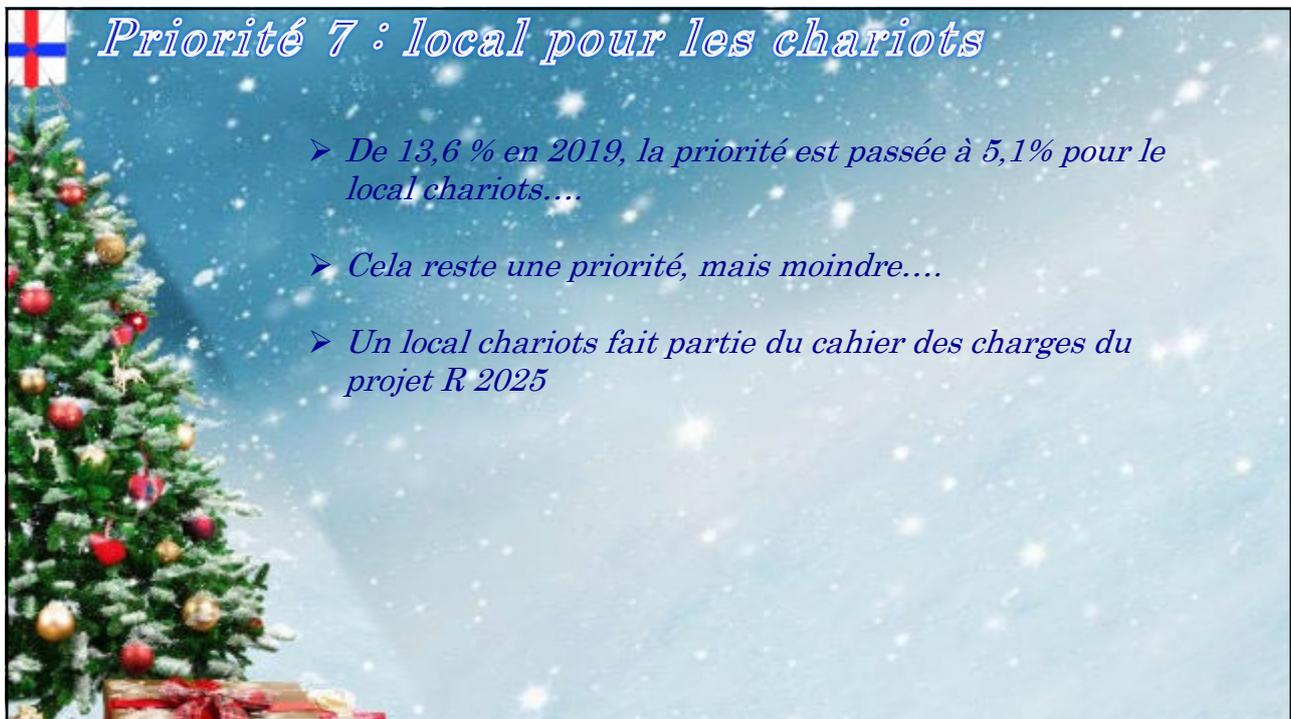
Cours

Cours plus adaptés aux seniors (et autres catégories...)
Des formations spécifiques (technique golf) seront organisées pour les diverses catégories de joueurs. Un programme de renforcement musculaire spécifique sera aussi proposé

Meilleure formation à l'étiquette
Compris dans le programme actuel et sera renforcé

Délai trop long pour obtenir un cours
Un effort sera réalisé pour permettre d'obtenir des cours dans un délai aussi court que possible (objectif une semaine)

37



Priorité 7 : local pour les chariots

- *De 13,6 % en 2019, la priorité est passée à 5,1% pour le local chariots....*
- *Cela reste une priorité, mais moindre....*
- *Un local chariots fait partie du cahier des charges du projet R 2025*

38



39

ACTIVITES SPORTIVES : commentaires

Compétitions : types

- Plus de scramble, plus de single, plus de funs, trop de non-golfiques, ...
Commentaires parfois contradictoires --> nécessité de trouver la bonne alternance entre tous les types de compétitions y compris l'équilibre entre les compétitions "fun" et "sérieuses".

Compétitions : organisation et planning

- Supprimer/Réduire les compétitions du samedi
Les compétitions Rabbits et 9 trous seront déplacées du samedi au dimanche – intégrés à la compétition du dimanche où il y aura le choix entre 9 trous - accessibles à tous les handicaps - et 18 trous
L'expérience montrera si ceci satisfait une majorité de membres et nous ferons les adaptations nécessaires.

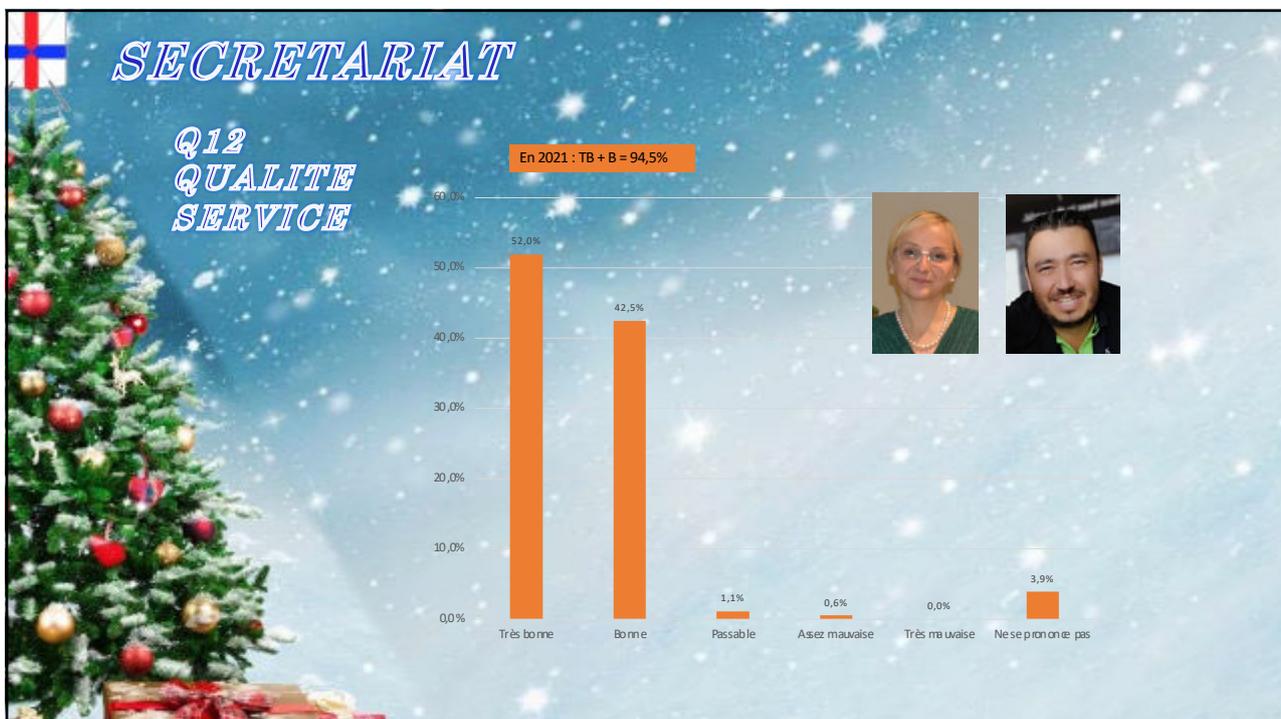
40



Compétitions : organisation et planning (suite)

- Réduire les très grandes plages horaires bloquées pour les compétitions
Tout à fait d'accord
A la clôture des inscriptions et en fonction du nombre d'inscrits, les plages horaires disponibles seront mises à jour pour libérer le terrain
- Limiter les compétitions shotgun
Tout à fait d'accord. Winter Cup et Summer Cup ne seront plus en shotgun
- Seniors le mardi (demande) et Ladies le jeudi
Pas de changement en 2022
Solution à l'étude pour 2023 (très probable)

41



42



*... et pour les autres sujets
aussi très importants*

- *Développement avec un meilleur accueil des nouveaux membres*
- *DURABILITE
Fondamental*

*⇒ Propositions seront discutées au CA
pour présentation à l'AG de mai 2022*

- *Communication*
- *I-Golf*
- *....*

*Voir le dossier envoyé courant janvier avec
les résultats complets de l'enquête*



43



*Meilleurs Vœux
pour une
Année 2022
Sereine*



44