



RESULTATS DU SONDAGE 2025



INTRODUCTION

Dans une volonté de constante amélioration, le Bureau de l'ASGO a mis en place cette enquête de satisfaction anonyme pour nous permettre de savoir ce que vous pensez de notre Circuit Senior Occitan, de recueillir vos opinions, idées et suggestions...sans filtre. Toutes les données que nous avons collectées de façon anonyme seront utilisées pour l'élaboration de plans d'actions et d'une offre plus adaptée à vos attentes lors des prochaines saisons.

TABLE DES MATIERES

ELEMENTS DE METHODE	3
Traitement des données.....	4
Analyse des résultats.....	4
Transmission des résultats.....	6
PRESENTATION DES RESULTATS.....	6
Thème 1 : Le sondé Type.....	6
Thème 2 : L'Impression Générale.....	9
Thème 3 : L'Informatique et la Communication.....	10
Thème 4 : Le Tarif.....	14
Thème 5 : La Compétition.....	16
Thème 6 : L'aide et suggestion.....	18
PRESENTATION DES RESULTATS (Joueurs).....	21
Conclusion générale	21

ELEMENTS DE METHODE

Elaboration du questionnaire de satisfaction

Population interrogée

Le questionnaire a été proposé par mail aux joueurs ayant fait 2 étapes et plus. L'outil qui a été choisi pour répondre aux questions est Google Forms. 600 golfeurs ont donc été interrogés sur les 850 joueurs ayant participé au circuit en 2025. Compte tenu des lois statistiques, l'échantillon est très représentatif.

Composition du questionnaire

Le questionnaire de satisfaction a été créé par le bureau de l'ASGO.

Il comprend une page d'accueil informant les joueurs :

- De l'objectif de l'enquête.
- De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données
- De la date limite du rendu des questionnaires.

Nous avons prévu de relancer les joueurs aux deux tiers du délai de réponse. Compte tenu du grand nombre de réponses, il ne nous a pas semblé nécessaire de procéder à cette relance.

Le questionnaire de satisfaction des usagers est composé de 26 questions. Celles-ci sont réparties en 6 thèmes :

- Le sondé Type
- L'Impression Générale
- L'Informatique et la Communication

- Le Tarif
- La Compétition
- L'Aide et suggestion

Ce questionnaire comprend 4 types de questions :

- Des questions fermées à échelle ordinale (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) Elles permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des personnes.
- Des questions fermées dichotomiques (oui/non/ne sait pas) associées à des questions ouvertes (Si non, précisez pourquoi)
- Des questions fermées multiples
- Des questions complètement ouvertes

Traitement des données

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

L'outil Google Forms a permis de récupérer l'ensemble des informations obtenues afin d'être intégrées dans Excel pour être analysées.

Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme :

- De secteurs pour les questions oui/non
- D'histogrammes pour les questions portant sur les niveaux de satisfaction.
- De barres pour la synthèse thème par thème.

Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés.

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

- Un taux de 0% à 24% est considéré comme faible,
- Un taux de 25% à 40% est considéré comme satisfaisant,
- Un taux de plus de 40% est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration.

Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- > 80 % : résultat satisfaisant
- Entre 60% et 80% : résultat améliorable
- < 60% : résultat non tolérable

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les 4 modalités des questions fermées à échelle ordinale (Insatisfaisant/ Peu satisfaisant/ Satisfaisant et Très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :

- Les modalités « insatisfaisant et peu satisfaisant » seront regroupées en « insatisfaisant »

- Les modalités « très satisfaisant et satisfaisant » seront regroupées en « satisfaisant »

Les usagers n'ayant pas répondu à la question ou ayant répondu « ne sais pas » ne seront pas inclus dans ce calcul.

Transmission des résultats

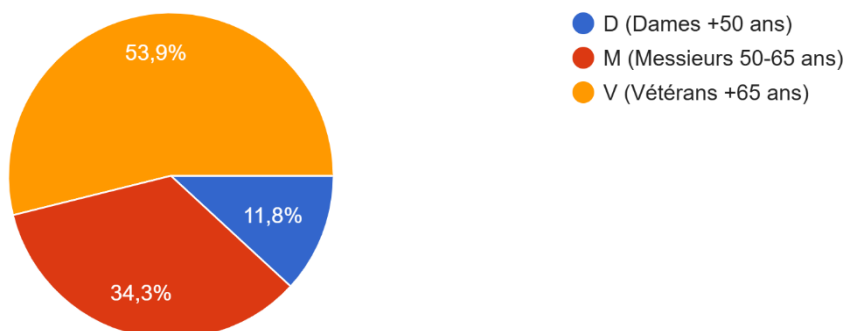
Les résultats des questionnaires seront envoyés à l'ensemble des usagers. A date il n'est pas prévu de reconduire ce type d'enquête dans les années à venir.

PRESENTATION DES RESULTATS

Taux de retour : Sur les 600 questionnaires transmis aux joueurs, 245 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 40,83%, ce qui est un excellent taux de retour.

Thème 1 : Le Sondé « Type »

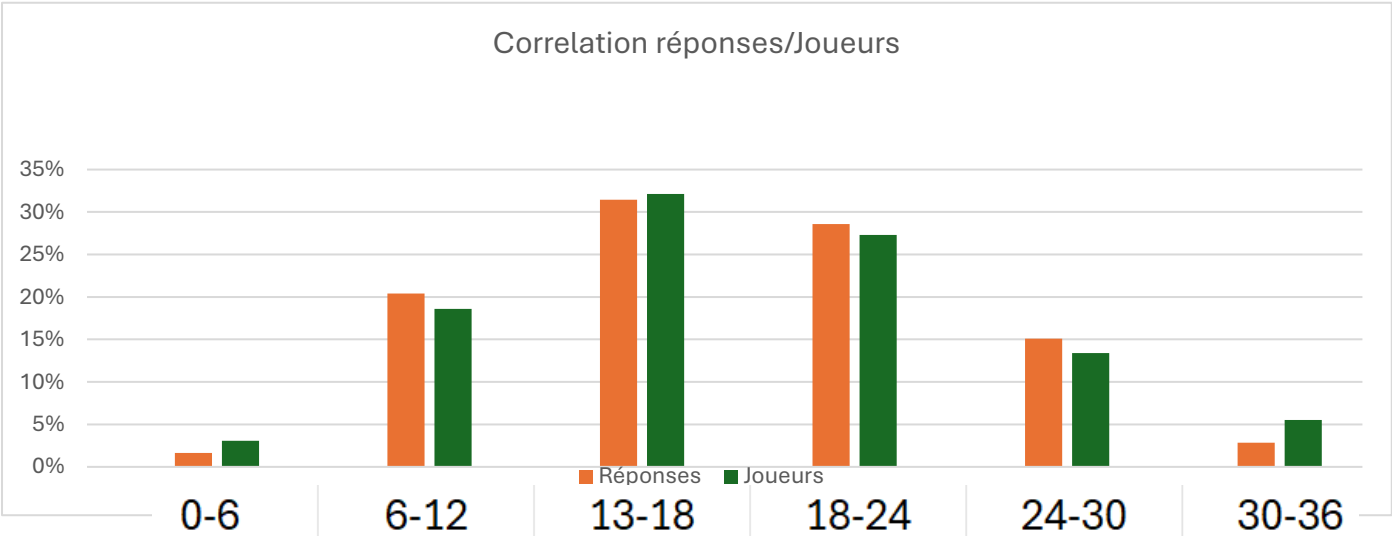
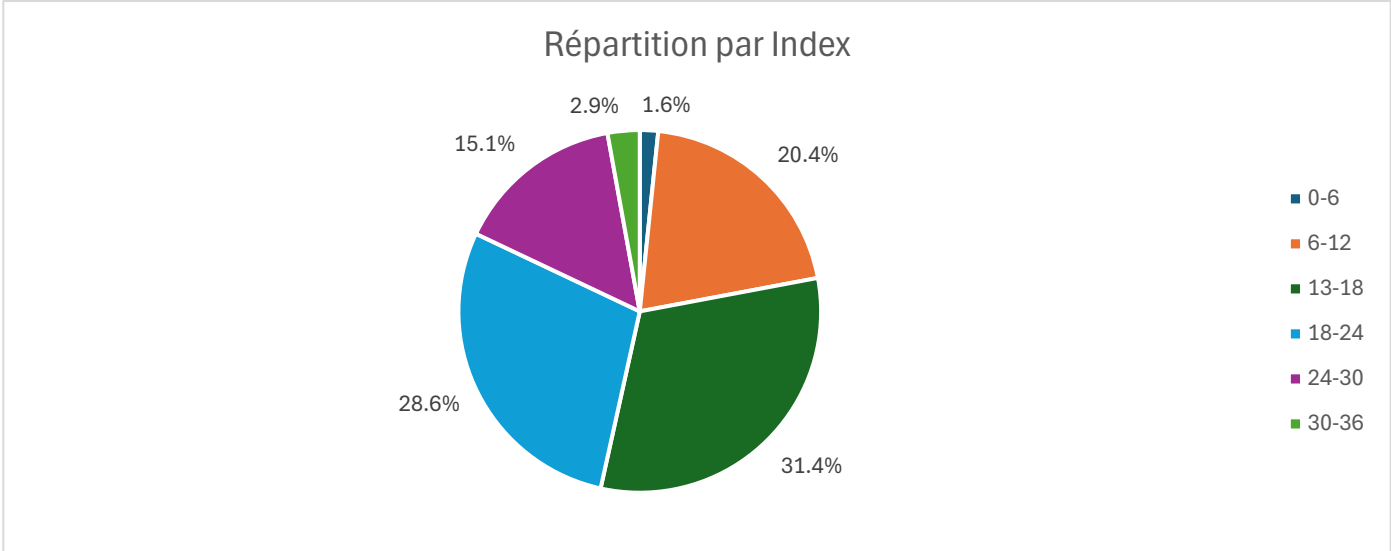
Question 1 : Quel est votre catégorie ?



Cette répartition montre bien la représentativité des réponses. En effet la répartition des 850 joueurs ayant participé au circuit cette année était :

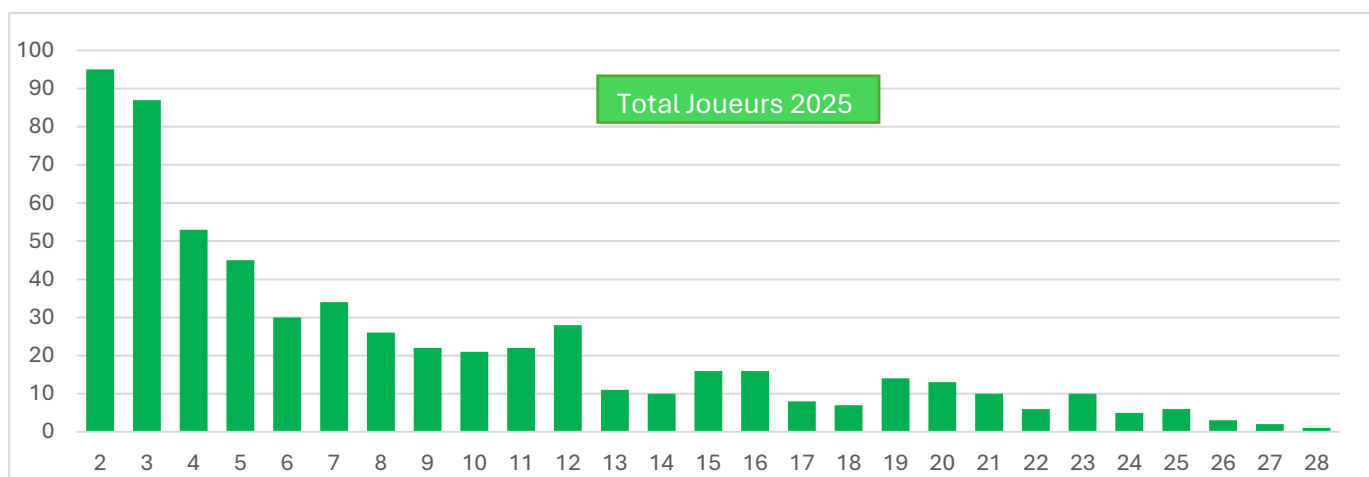
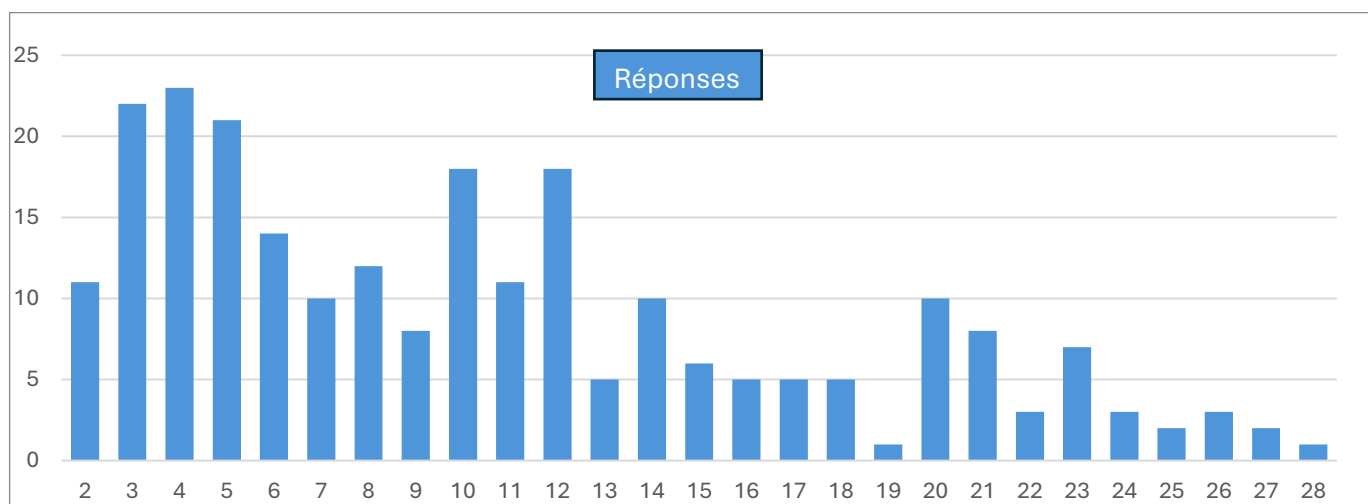
Dames 17.6%, Messieurs 32% et Vétérans 50.4 %

Question 2 : Quel est votre index ?



Là aussi les joueurs ayant répondu à l'enquête ont la même répartition d'index que ceux qui ont joué cette année.

Question 3 : Combien d'étapes avez-vous jouées ?

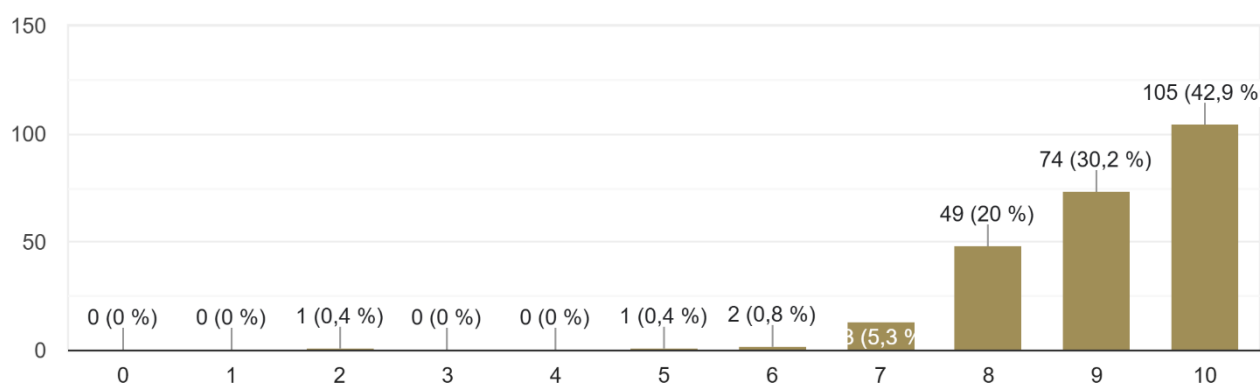


Là aussi on peut noter une similitude de courbes entre le nombre d'étapes jouées par les joueurs ayant répondu et le nombre d'étapes jouées par tous les joueurs de 2025, mis à part ceux qui ont peu joué et qui ont moins répondu.

L'ensemble de ces trois questions démontrent que toutes les autres réponses seront représentatives de ce que pense l'ensemble des joueurs du circuit 2025.

Thème 2 : Satisfaction Générale

Question 4 : Si vous avez participé au circuit 2025 quel a été votre niveau de satisfaction global de l'organisation ?



La moyenne ressort à 9.05 ce qui est une excellente note. Les joueurs ayant exprimés un mécontentement (<7) sont au nombre de 4 soit 1.6%.

Question 5 : Expliquez votre note ?

On peut noter la bonne organisation, l'ambiance, la variété des parcours, la qualité du site, le tarif correct, la rapidité du reporting,

Certains déplorent la qualité de la préparation de certains parcours, des recordings disparates.

Question 6 : Comment avez-vous connu l'existence du circuit ?

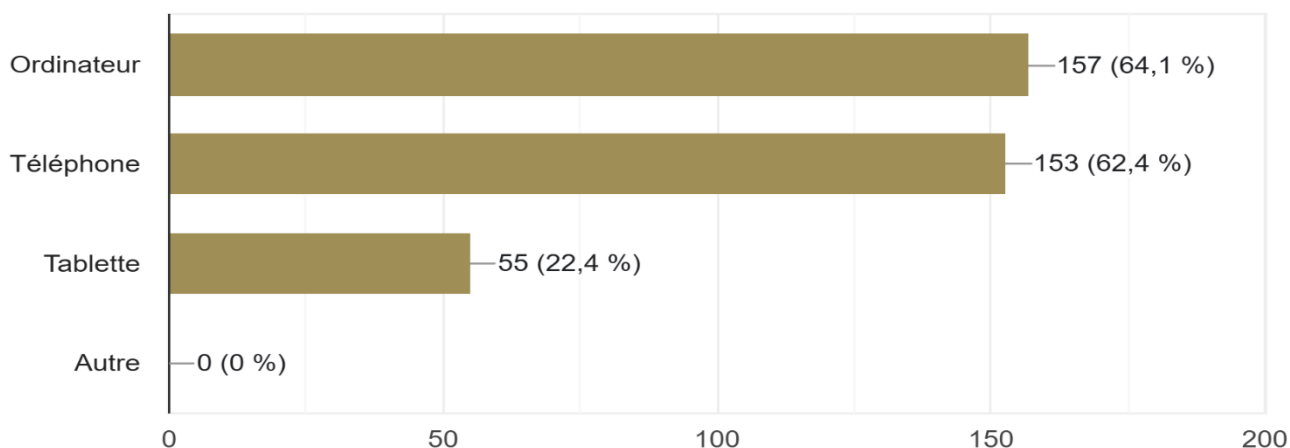


C'est la participation depuis plusieurs années qui vient en tête avec 2 tiers des réponses quand le bouche à oreille en représente 30%. Internet et les affiches n'ont pas une grande visibilité. **Une réflexion est à mener pour attirer de nouveaux joueurs.**

Thème 3 : Informatique et Communication

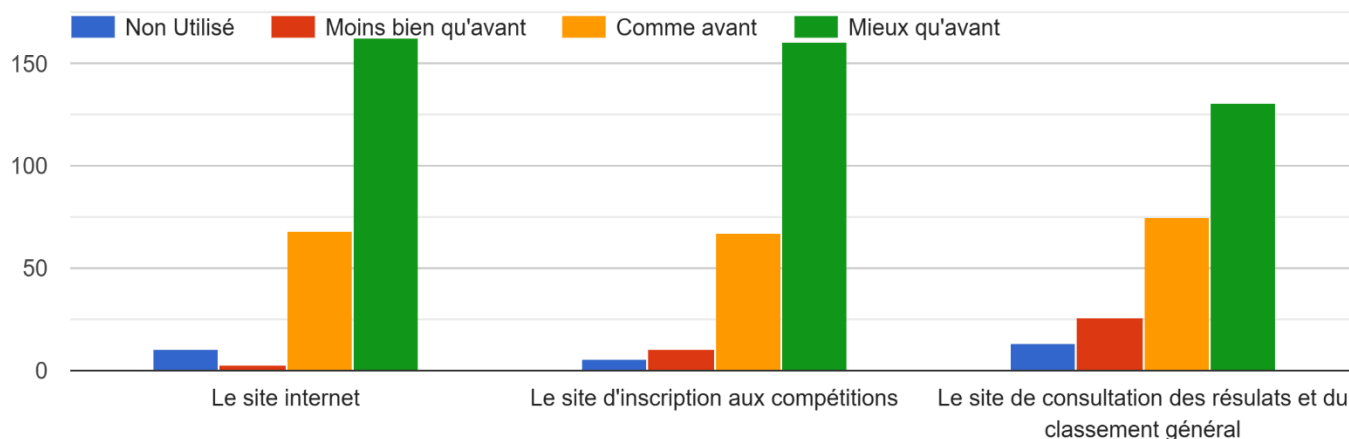
Question 7 : Quels sont vos outils principaux pour vous connecter à l'ASGO ?

Le total des réponses est supérieur à 100%, les sondés pouvant répondre à plusieurs choix.



L'ordinateur et le téléphone arrivent quasiment à égalité.

Question 8 : Vous avez remarqué que nous avons changé les outils informatiques courant 2024 et les avons faits évoluer début 2025. Que pensez-vous des différents outils mis en place ?



Sur cette question, nous allons utiliser la méthode d'indice de tendance (codage ordinal) qui effectue le calcul suivant : 3 points pour mieux qu'avant, 2 points pour comme avant et 1 point pour moins bien qu'avant. Ce total est divisé par le nombre de réponses exprimées.

A) Le site internet

- Pourcentage des répondants : Moins bien qu'avant : **1,3 %** ; Aussi bien : **29,1 %** ; Mieux qu'avant : **69,7 %**
- Indice de tendance (Codage ordinal) : **2.684**
- Interprétation : Très forte tendance vers « mieux ».

B) Le site d'inscription

- Pourcentage des répondants : Moins bien qu'avant : **4,6 %** ; Aussi bien : **28 %** ; Mieux qu'avant : **67,4 %**
- Indice de tendance (Codage ordinal) : **2.628**
- Interprétation : Un poil en dessous de la question précédente mais toujours forte tendance vers « mieux ».

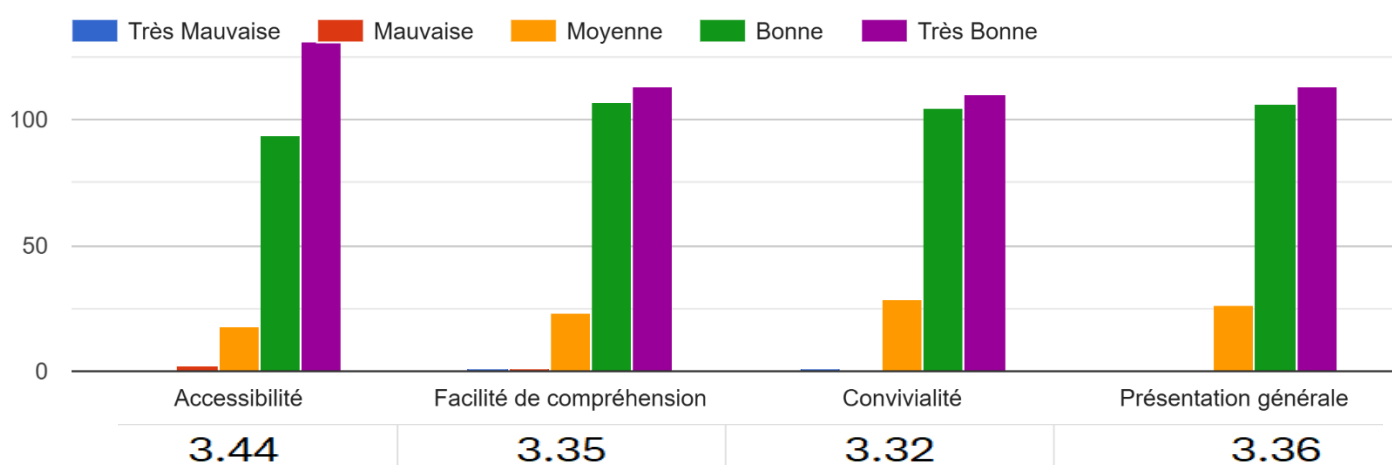
C) Le site de consultation des résultats

- Pourcentage des répondants : Moins bien qu'avant : **11,2 %** ; Aussi bien : **32,3 %** ; Mieux qu'avant : **56,5 %**
- Indice de tendance (Codage ordinal) : **2.453**

- Interprétation : Le ressenti reste positif, mais c'est clairement la question la moins bien évaluée. Nous analyserons les questions suivantes afin de connaître ce qui va moins bien afin d'établir un plan d'actions pour mieux répondre aux attentes des joueurs

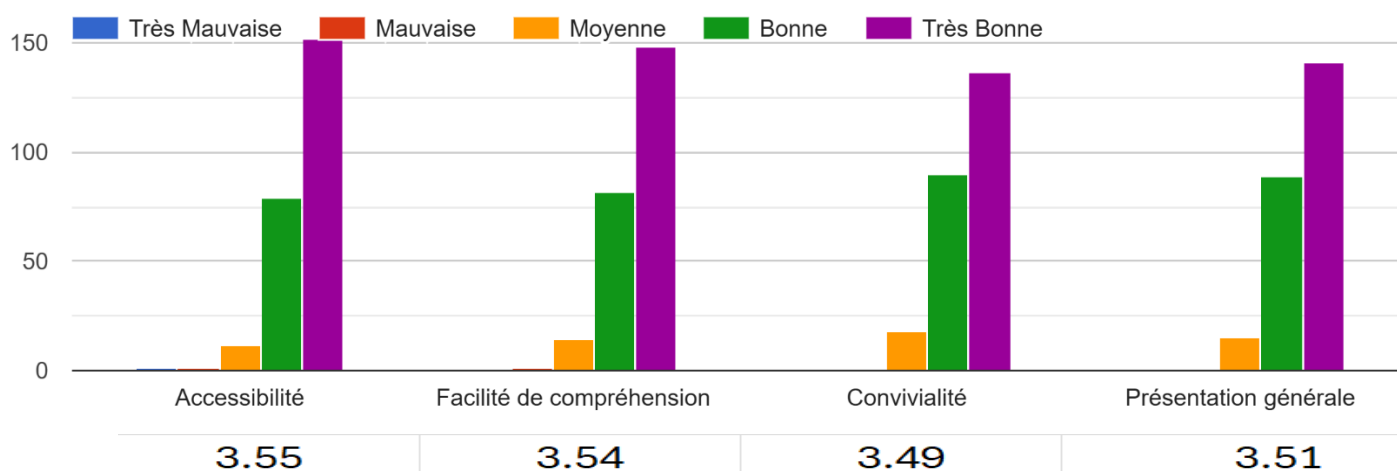
Question 9 : Concernant le site internet quel est votre degré de satisfaction

Pour ce type de question, il est attribué 0 point pour très mauvaise, 1 point pour mauvaise, 2 points pour moyenne, 3 points pour bonne et 4 points pour très bonne. On tire ensuite une moyenne. Plus de 3.30 c'est excellent, entre 3.00 et 3.30 c'est bon, entre 2.70 et 3.00 c'est moyen, en dessous de 2.70 c'est mauvais et des plans d'actions urgents doivent être mis en place.



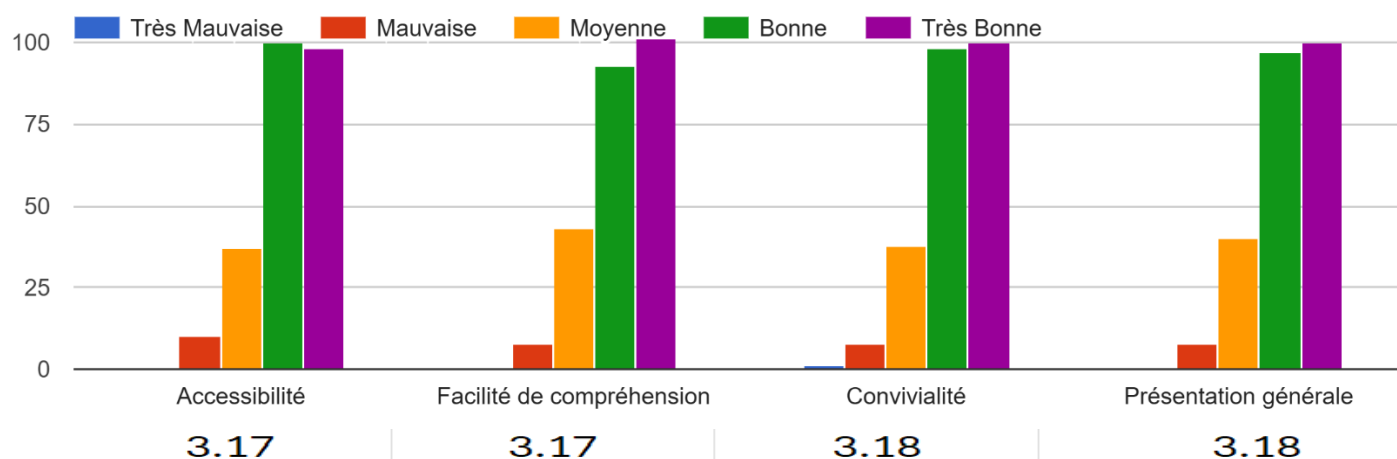
Ce sont d'excellents scores. L'analyse des notes moyennes montrent qu'il n'y a pas de plans d'actions à mettre en place.

Question 10 : Concernant le système d'inscription aux étapes (accessible depuis notre site internet) quel est votre degré de satisfaction ?



Ce sont d'excellents scores frisant la perfection. Il n'y a pas lieu d'analyser là non plus de mettre en place des plans d'actions.

Question 11 : Concernant la consultation des résultats et des bons d'achat (accessible depuis notre site internet) quel est votre degré de satisfaction ?



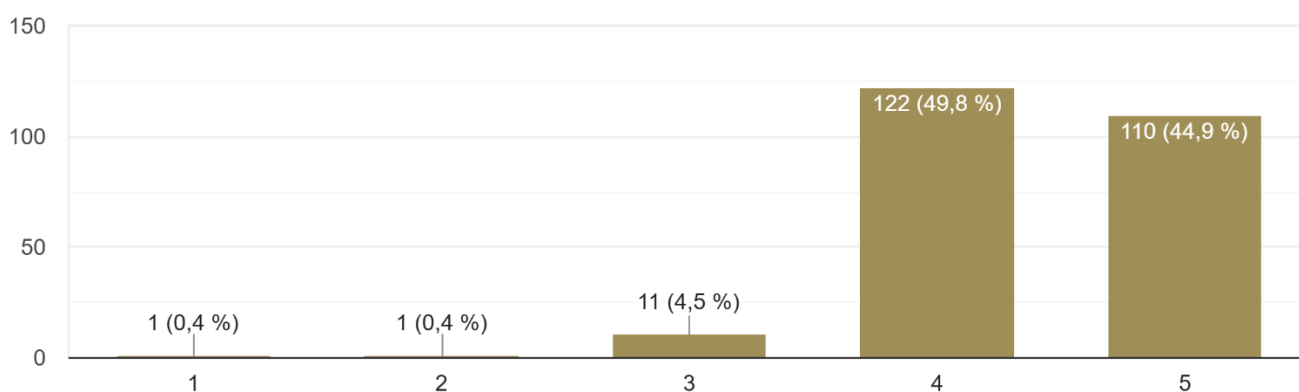
Ce sont de bons scores mais en dessous des deux autres logiciels. L'analyse détaillée permettra de **mettre en place un plan d'actions**

Question 12 : Que peut-on améliorer au niveau informatique ?

Sur les 240 joueurs ayant répondu 187 n'ont pas répondu à cette question ou indiqué que c'était parfait, qu'il n'y avait rien à améliorer. Sur les 53 réponses, 14 réponses sont inexploitable.

On retrouve le covoiturage (9) l'ergonomie (19) la présentation des résultats (16). Ces 3 domaines devront faire l'objet des plans d'actions.

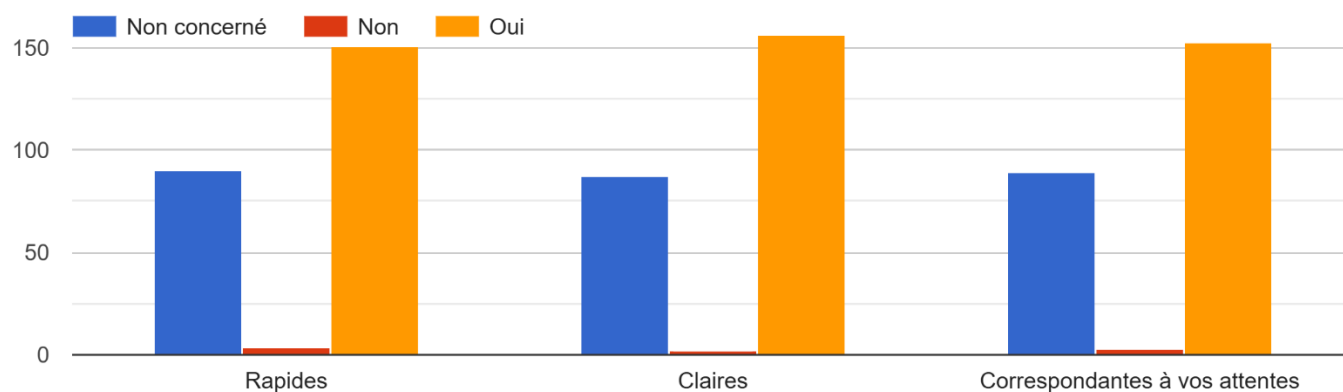
Question 13 : Que pensez-vous de notre communication en général ?



La moyenne de 3.38 (sur 4) est une excellente note.

L'analyse des 13 insatisfaits (notes 1,2 ou 3) est traitée à la question 15

Question 14 : Les réponses aux questions que vous posez en ligne vous semblent-elles ?



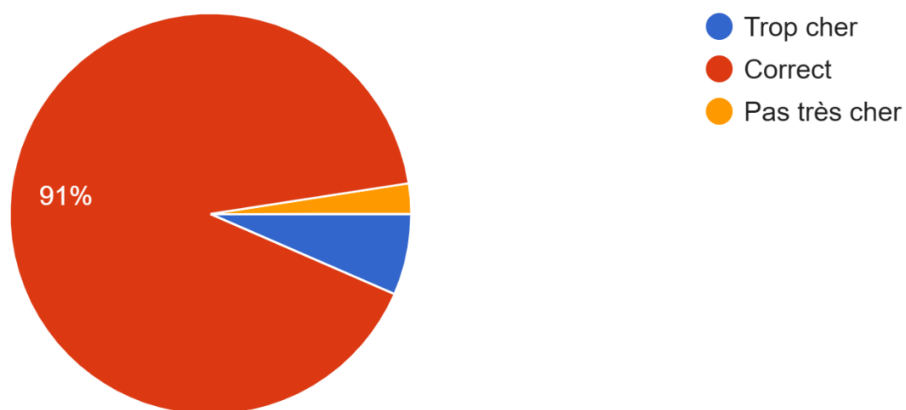
Le graphique est très éloquent, nos réponses aux questions posées par les joueurs sont rapides, claires et correspondent à leurs attentes.

Question 15 : Que peut-on améliorer dans notre communication ?

L'analyse des 13 insatisfaits (notes 1,2 ou 3) ne permet pas de tirer d'enseignements.

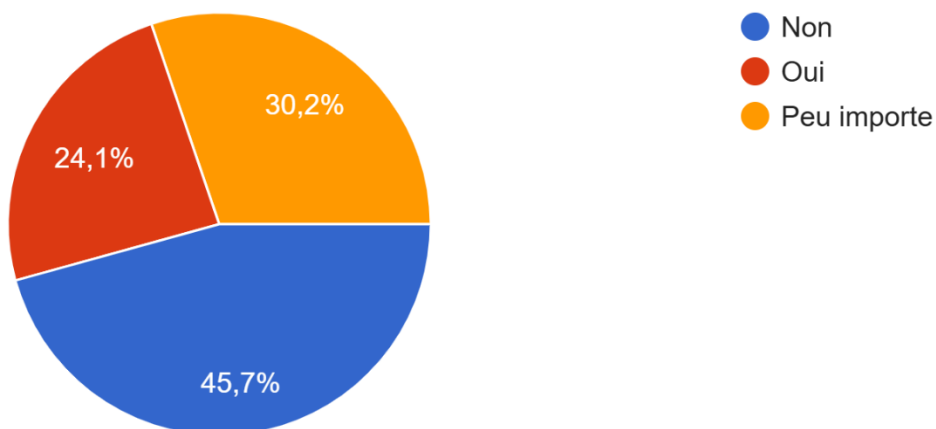
Thème 4 : Tarif

Question 16 : Le tarif global (41€ pour un 18 trous et 36€ pour un 9 trous) compte tenu de l'offre et la prestation vous a-t-il paru ?



La réponse est sans équivoque : Le tarif correspond à ce que les joueurs s'attendent compte tenu des golfs sélectionnés et de la prestation proposée

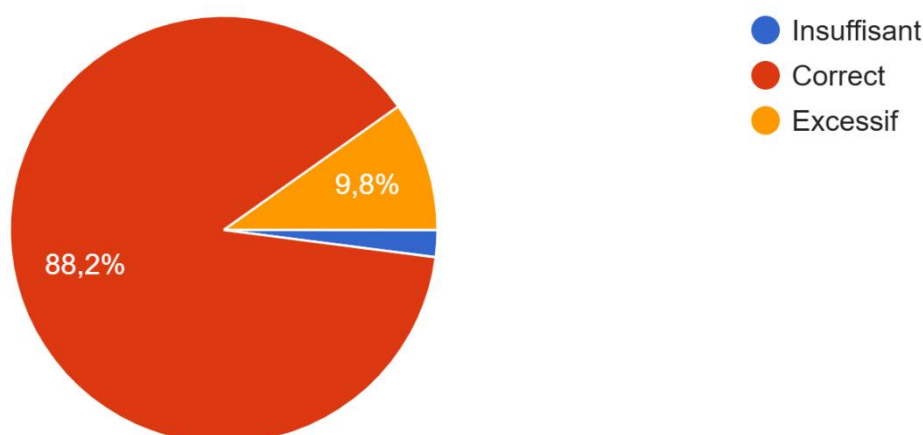
Question 17 : Seriez-vous prêt à payer une partie des droits en ligne au moment de l'inscription (par exemple les 10€ pour le golf et les 6€ pour l'ASGO) ?



La réponse à cette question est plus partagée mais seulement un quart des personnes seraient prêtes à payer une partie en ligne, une petite moitié seraient d'accord et un autre quart n'ont pas d'avis sur la question.

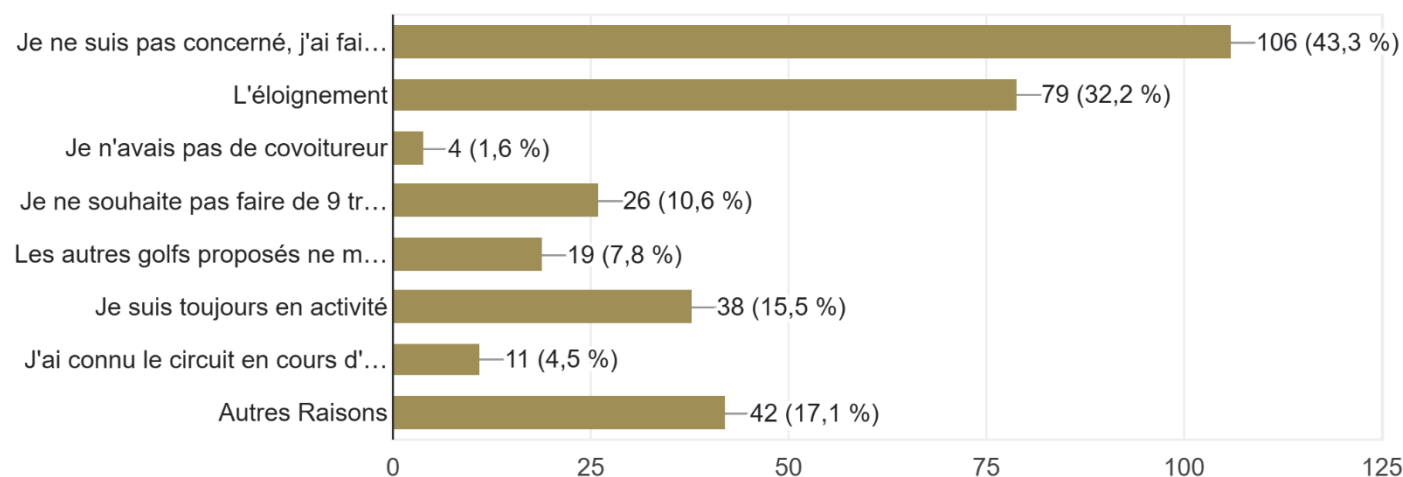
Thème 5 : Compétition

Question 18 : Le nombre d'étapes de 2025 (28) vous a-t-il paru ?



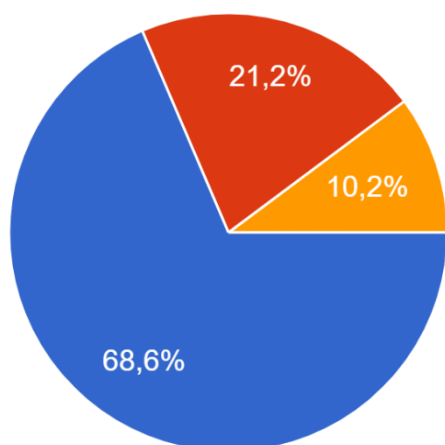
La réponse est là aussi sans équivoque : Le nombre d'étapes est complètement adapté aux souhaits des joueurs.

Question 19 : Si vous avez fait moins de 10 étapes quelle est la raison principale pour laquelle vous n'en avez pas fait plus (plusieurs réponses possibles) ?



Seuls 55% des joueurs interrogés ont fait moins de 10 étapes. Mais il apparaît difficile de mettre des plans d'actions compte tenu des réponses : **Peut-être que l'amélioration du covoiturage permettrait aux joueurs qui trouvent certains golfs éloignés de pouvoir participer.** Nous ne pouvons rien faire pour les joueurs toujours en activité ou ceux qui ne sont pas intéressés par les 9 trous.

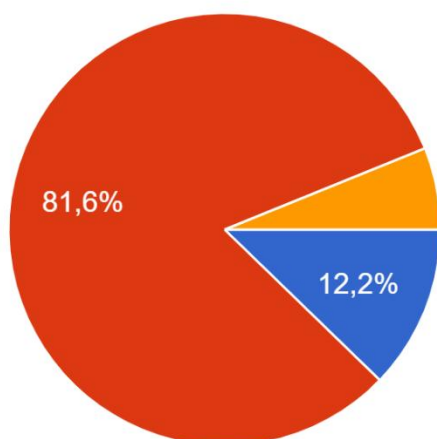
Question 20 : Pour les horaires des 9 trous, préféreriez-vous ?



- Rester comme aujourd'hui (8h30 et 13h30), c'est très bien
- Démarrer 1/2 h plus tard (quand la luminosité est suffisante) pour me permettre de jouer plus facilement le matin
- Démarrer 1 h plus tard (quand la luminosité est suffisante) pour me permettre de jouer plus facilement le matin

Les réponses sont un peu plus partagées même si deux tiers souhaitent rester aux mêmes horaires.

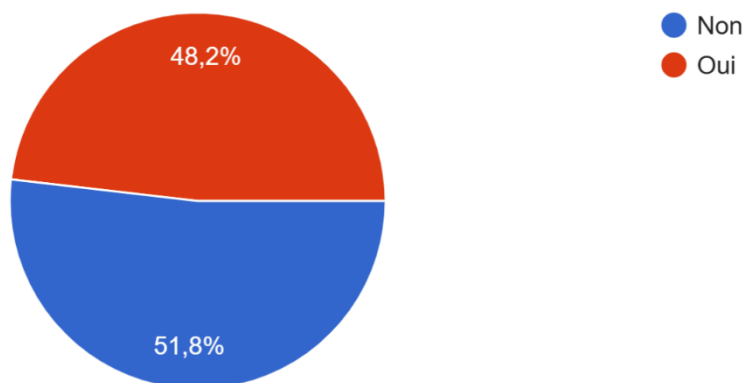
Question 21 : Le classement général s'effectue sur vos 10 meilleures performances. Vous souhaiteriez :



- Moins d'étapes prises en compte
- Cela me convient très bien
- Plus d'étapes prises en compte

Là aussi la réponse est claire : Le nombre d'étapes pris en compte pour le classement général est adapté aux souhaits des joueurs.

Question 22 : Seriez-vous intéressés par d'autres types de compétitions (scramble, foursome, greensome, chapman, match play) organisées entre novembre et février ?



Une faible majorité des joueurs approuve la longue trêve hivernale. L'autre moitié espère des compétitions pendant cette période. **Il faut peut-être réfléchir à une seule épreuve et pas à un mini circuit...**

Sur les 118 réponses positives 29 n'ont pas exprimé de choix ou tout leur allait.

41 proposent un Scramble

31 proposent un Match Play

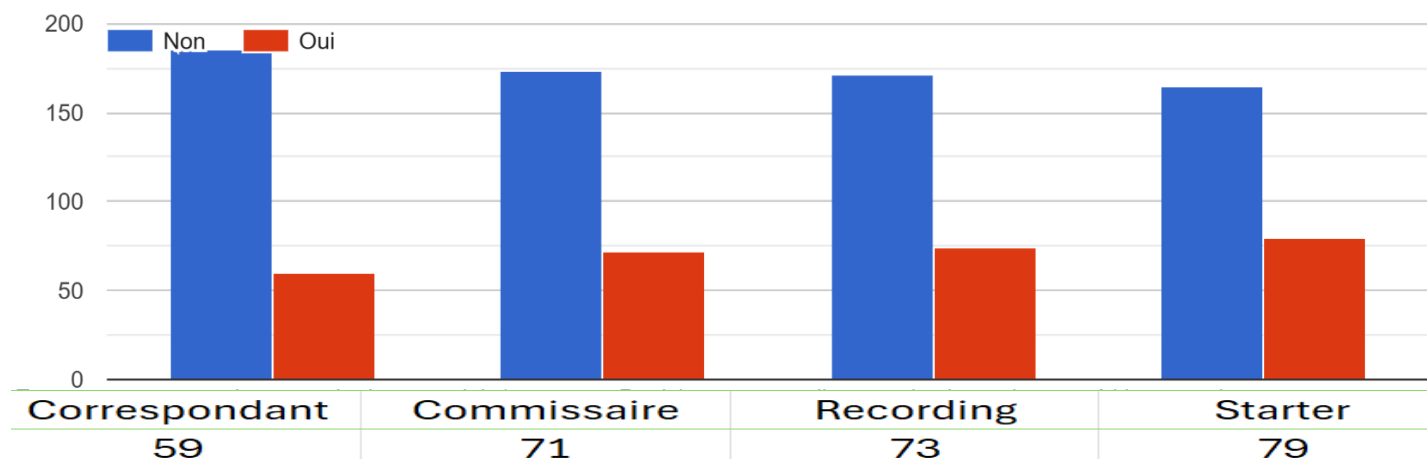
11 proposent un Foursome

Quelques-uns proposent un Shamble, un greensome un Chapman, un 4 balles meilleures balles

A voir pour 2026 ...

Thème 6 : Aide et Divers

Question 24 : Seriez-vous prêt à :



C'est plutôt une bonne surprise. Il y a de nombreux volontaires. Certains n'ont malheureusement pas donné leur nom. Pour les autres une liste est établie par thème. Par confidentialité ces listes ne sont pas publiées dans ces résultats de sondage mais seront données aux clubs concernés ou aux correspondants du CSO sous réserve d'acceptation de l'intéressé.

Question 25 : Ce questionnaire est anonyme mais vous pouvez, si vous le souhaitez, indiquer votre nom, votre prénom et votre club (surtout pour la question précédente).

[Voir question précédente](#)

Question 26 : Avez-vous d'autres remarques à formuler, des idées ou des choses dont on n'a pas parlé dans ce questionnaire ?

En plus des félicitations et remerciements il y a des idées et des commentaires qui nous permettent de trouver des axes d'amélioration.

PRESENTATION DES RESULTATS AUX JOUEURS

Dans un souci de transparence ce document figure sur le site de l'ASGO. Il sera accompagné d'une note de synthèse du Président.

CONCLUSION GENERALE

Nous remercions l'ensemble des joueurs qui ont participé à cette enquête qui va nous permettre de mettre en place des plans d'actions pour améliorer encore ce circuit et pour que chacun y trouve son compte, se fasse plaisir en y participant.

Nous en profitons également pour vous dire que le succès de ce circuit passe également par vous :

Parlez-en autour de vous dans votre club pour le faire connaître.

Parlez-en dans les Assemblées Générales des Associations Sportives.

N'hésitez pas à vous faire connaître auprès de votre Golf afin de participer à l'organisation de votre étape.