

Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021																																
Loisirs, culture, et événements																																
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires																			
Economie	Établir un plan financier durable, qui harmonise sérieusement les besoins du personnel, des animaux et des visiteurs.	Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique		Zoo de Magnetic Hill	Entrée, service à la clientèle, vente au détail et activités	Clients du Zoo	Service public visant à s'assurer de répondre à tous les besoins du service à la clientèle et à offrir d'autres services pendant les visites des clients	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Fournir un excellent service à la clientèle. Cible : 80 % des clients sondés sont « satisfaits » des services fournis (en juillet et août). 	95 %	Oui	Oui	Tous les visiteurs (100 %) qui ont répondu étaient satisfaits de leur visite. 95 % des visiteurs recommanderaient absolument le Zoo à d'autres; les 5 % restants ont affirmé qu'ils le feraient probablement. Les visiteurs ont fait savoir que les terrains du Zoo étaient propres et bien entretenus et que les panneaux indicateurs sur les consignes sanitaires et la circulation à sens unique pendant la COVID-19 étaient clairs et faciles à suivre. On a constaté que 70 % à 80 % seulement des visiteurs étaient d'accord pour dire que leur visite leur avait apporté une expérience éducative ou permettait de protéger une espèce en voie d'extinction, ce qui pourrait vouloir dire qu'il faut accroître le niveau de service offert dans les efforts éducatifs du Zoo à l'intention du grand public. * REMARQUE : En raison de la COVID-19, seul le quart des sondages normaux s'est déroulé durant la saison.																			
Environnement	Rester le chef de file des zoos de la région de l'Atlantique, qui éclaire et inspire la cause de la protection de la nature.													Programmes de visites éducatives	Enfants d'âge scolaire	Service public offert dans les deux langues officielles pour inciter les participants à se consacrer à des activités éducatives permettant de connaître les animaux et de mener des activités de conservation	Services éducatifs	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des visites éducatives et amusantes aux enfants d'âge scolaire (de 5 à 16 ans). Cible : 80 % des enfants sondés sont « satisfaits » de leur visite en groupe. 	100 %	On ne le sait pas.	Oui	En raison des restrictions sanitaires imposées par les écoles, on n'a pas pu accueillir d'élèves et d'étudiants dans la période comprise entre avril et juin 2021. Toutefois, nous avons pu offrir certains camps d'enseignement à domicile et nous avons mérité à ce titre une note de 100 %.										
															Fêtes d'anniversaire des enfants								<ul style="list-style-type: none"> Organiser des fêtes d'anniversaire éducatives et amusantes durant l'été pour les enfants de 5 à 16 ans. Cible : 80 % des enfants sondés sont « satisfaits » de leur fête d'anniversaire. 	0 %	Non	Non	Parce qu'il a fallu fermer notre établissement pendant la COVID-19, toutes les fêtes du printemps 2021 ont été annulées.					
															Programmes d'activités													<ul style="list-style-type: none"> Offrir en coulisse des programmes d'activités éducatives divertissantes ou exclusives. Cible : 90 % des participants sondés sont « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur expérience. 	92 %	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Visites en coulisses : les grands félins : 92 % Ateliers sur l'enrichissement animalier : 100 %
															Clients des camps d'été																	
Normes du Zoo	Animaux/clients/employés	Service public destiné à enrichir la vie de nos animaux et à offrir aux visiteurs des services qui les incitent à communier avec la nature et à militer pour l'environnement	Animaux en bonne santé/clients et employés inspirés	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les normes du Gouvernement du Nouveau-Brunswick et de l'Association des zoos et des aquariums du Canada (AZAC). Cible : *100 % des cas 	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Autovérification chaque année; trois points à traiter; trois points auxquels il faudra consacrer des dépenses en immobilisations dans la section Afrique. La vérification de l'AZAC aura lieu en 2022. 																								

Economie	Établir un plan financier durable, qui harmonise sérieusement les besoins du personnel, des animaux et des visiteurs.			Côte magnétique	Entrées et service à la clientèle	Visiteurs	Service public offert pour s'assurer qu'on répond aux besoins de la clientèle et que les services sont satisfaisants	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un excellent service à la clientèle. Cible : 80 % des visiteurs sondés sont « satisfaits » des services offerts. 	-	Oui	Oui	Aucun résultat en 2020 pour la Côte magnétique, puisque le nombre de visiteurs ou d'élèves en mesure de participer aux sondages a été très limité.
				Parc de la Côte magnétique	Partenaires du parc de la Côte magnétique	Locataires	Service public offert pour gérer économiquement le parc et s'assurer que les locataires respectent le contrat, ainsi que les politiques et les directives de la Ville de Moncton. Offrir les services nécessaires pour permettre aux visiteurs d'avoir accès aux sites en toute sécurité.	Locataires satisfaits	<ul style="list-style-type: none"> Magic Mountain : Résoudre avec le locataire, dans les 5 jours ouvrables, les problèmes connus dans le cadre du contrat. Cible : 90 % des cas 	Oui	Oui	Oui	La rétroaction et la collaboration avec la direction de Magic Mountain et du Wharf Village ont été excellentes. Les points débattus cette année ont porté sur l'achalandage, sur la gestion des étangs et des drains, de même que sur la crise sanitaire et le tourisme. Commentaires extrêmement positifs de la direction de Magic Mountain dans l'exploitation des services de restauration.
						Locataires			<ul style="list-style-type: none"> Wharf Village : Résoudre avec le locataire, dans les 5 jours ouvrables, les problèmes connus dans le cadre du contrat. Cible : 90 % des cas 	Oui	Oui	Oui	