

Tourisme et événements (niveaux de service 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 du service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Culture	Accroître le nombre de touristes qui se rendent à Moncton et dans le Sud-Est.	Tourisme et événements		Information à l'intention des visiteurs : adaptée aux visiteurs	Participation sur les réseaux sociaux/itération	Touristes	Service public offert aux touristes et aux visiteurs en leur proposant de l'information sur les attractions et les activités locales et régionales, de même que des services d'accueil dont l'objectif est de les encourager à revenir dans la région, d'améliorer la satisfaction des visiteurs, de prolonger leur séjour ou de les inviter à revenir dans le Grand Moncton.	Visiteur informé	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne sur les réseaux sociaux grâce à des billets des municipalités, des partenaires et de la région (Facebook, Instagram et Twitter) à raison d'au moins 3 fois par semaine • Cible : 95 % des cas 	Oui	Oui	Oui	Publication de billets à intervalles réguliers et consultations sur Facebook, Instagram et Twitter (données analytiques formelles disponibles pour examen)
						Touristes		Visiteur informé	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux demandes de renseignements sur les réseaux sociaux dans les 48 heures • Cible : 90 % des cas 	100 %	Oui	Oui	Délaï de réponse moyen compris entre 2 et 4 heures
					En personne/par téléphone	Touristes		Visiteur informé	<ul style="list-style-type: none"> • Donner de l'information aux visiteurs en personne et par téléphone toute l'année • Cible : au moins 1 lieu 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Le Centre d'information touristique de la Place Resurgo est ouvert pendant les 12 mois de l'année. • Le Centre d'information des visiteurs de la Maison Treitz a rouvert ses portes en mai 2021 après avoir fermé à cause de la COVID.
					Publicité en ligne	Touristes		Visiteur informé qui choisit Moncton (ou le Grand Moncton et le Sud-Est du Nouveau-Brunswick) comme destination de prédilection	<ul style="list-style-type: none"> • Campagnes de publicité en ligne destinées à quatre segments prioritaires • Cible : Nouveau-Brunswick, région de l'Atlantique, Québec et Ontario et Nouvelle-Angleterre 	Oui	Non	Oui	Le remarketing social et organique, de recherche et de présentation fait partie des tactiques utilisées. Pour l'été 2021, les marchés ont été initialement limités au Nouveau-Brunswick; toutefois, ils se sont étendus à toute la région de l'Atlantique lorsque les restrictions sanitaires ont été levées. Dans l'ensemble, la campagne a été réalisée au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, dans l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario et au Québec.
Economie	Faire de Moncton la destination de prédilection pour les assemblées, le tourisme et les salons professionnels et expositions.	Tourisme et événements		Promotion de la destination : ciblage de l'industrie	Accords de partenariat avec l'industrie	Industrie	Service public offert aux partenaires de l'industrie en mettant en évidence la proposition de valorisation de Moncton comme destination touristique de prédilection. Applicable aux consommateurs, aux assemblées et congrès, à la profession de voyageur et aux sports.	Le tourisme comme moteur économique en augmentant le nombre de visiteurs, les dépenses des visiteurs et la durée de leur séjour, chaque année. Réalisation par l'entremise de tous les secteurs, dont les assemblées et les congrès, la profession de voyageur, le tourisme sportif, les loisirs et les voyageurs entièrement autonomes.	<ul style="list-style-type: none"> • Accords de partenariat avec Tourisme Moncton en vigueur avec au moins 20 partenaires de la profession touristique (attractions et hébergement) • Cible : 100 % des cas 	Non	Non	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Les partenaires du niveau 3 ont eu droit aux avantages offerts aux partenaires en 2020. En raison de la transition prochaine avec l'organisme de marketing de destination, le programme des partenaires a été suspendu pour la saison 2021 à cause de la COVID. • Même s'il n'y avait pas de programme payant pour les partenaires, Tourisme Moncton a continué de faire la promotion des partenaires dans le domaine des attractions et de l'hébergement, qui constituent des volets essentiels des services offerts par Moncton.
					Salons professionnels, événements pour l'industrie et missions de vente	Industrie			<ul style="list-style-type: none"> • Participation à un certain nombre de marchés et de salons professionnels du tourisme (de 10 à 12) afin de promouvoir commercialement la région 	2	Non	Oui	Participation à 2 événements virtuels pour l'industrie en 2021. Les activités en présentiel ont été annulées à cause de la COVID-19.
					Coordination de l'industrie et participation aux activités des associations pertinentes	Industrie			<ul style="list-style-type: none"> • Minimum de 3 visites de familiarisation dans le secteur du tourisme récepteur pour les grands organismes de planification des sports, des conférences et des assemblées 	0	Non	Oui	On planifie actuellement, en partenariat avec le gouvernement provincial et d'autres destinations du Nouveau-Brunswick, une visite de familiarisation dans le secteur du tourisme récepteur pour la profession de l'organisation des voyages. Il n'y a pas eu en 2021, à cause de la COVID-19, de nouvelles visites de familiarisation dans le secteur du tourisme récepteur.

Economie	Assurer la transition des services touristiques municipaux avec l'organisme de marketing de destination indépendant dirigé par l'industrie.				Organisme de marketing de destination – tiers	Touristes et industrie	Service public offert aux partenaires de l'industrie en mettant en évidence la proposition de valorisation de Moncton comme destination touristique de prédilection. Applicable aux consommateurs, aux assemblées et congrès, à la profession de voyageur et aux sports.	Le tourisme comme moteur économique en augmentant le nombre de visiteurs, les dépenses des visiteurs et la durée de leur séjour, chaque année. Réalisation par l'entremise de tous les secteurs, dont les assemblées et les congrès, la profession de voyageur, le tourisme sportif, les loisirs et le voyageur entièrement autonomes.	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'accords sur les niveaux de service à conclure entre la Ville de Moncton et l'organisme de marketing de destination projeté Cible : accords en vigueur d'ici juin 2020 	Oui	Oui	-	Le Conseil municipal a approuvé l'accord sur les niveaux de service. On a finalisé les nominations au Comité. La transition des services touristiques est planifiée pour le quatrième trimestre de 2021.
Cultrre	Produire et présenter des événements et des fêtes communautaires gratuits, ouverts et accessibles au public.	Tourisme et événements	Tourisme et événements	Événements et festivals	Événements lancés par la municipalité	Touristes et citoyens	Service public permettant d'offrir des événements, des festivals et des activités emblématiques planifiés et financés par la municipalité	Événements gratuits, ouverts et accessibles offerts au grand public	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des festivités de la fête du Canada dans les deux langues officielles Cible : pouvoir accueillir, dans un espace ouvert, au moins 5 000 personnes 	0	Oui	Oui	Tous les événements et toutes les festivités de la fête du Canada ont été annulés en 2021.
						Touristes et citoyens			<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de 3 concerts Acoustica hebdomadaires Cible : 3 zones d'événement différentes en juillet et en août 	0	Oui	Oui	La série de concerts Acoustica a été annulée en 2020; elle ne s'est déroulée que dans le parc Victoria en 2021.
Culture	Offrir des programmes qui permettent de développer les activités événementielles sur le territoire de la Ville de Moncton.	Tourisme et événements		Événements et festivals	Appuyer les organisateurs d'événements et de festivals communautaires	Organisateurs	Service public permettant de financer les organisateurs d'événements et de festivals pour le déroulement efficace des événements. Réalisations selon les lignes directrices sur les événements.	<ul style="list-style-type: none"> Aide et soutien offerts pour des centaines d'événements et de festivals communautaires 12 mois par an Soutien établi dans le cadre des Lignes directrices sur les événements pour le financement : accès aux installations, soutien organisationnel, fourniture de l'équipement et aide financière 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de la réception des demandes d'organisation d'événements Cible : dans le délai de 48 heures 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Objectif atteint grâce à la réponse automatisée Objectif atteint grâce à la proactivité auprès des groupes annuels dans les réservations de l'année suivante.
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Réponse du coordonnateur pour l'examen des besoins relatifs aux événements : 72 heures Cible : 95 % des cas 	95 %	Non	Oui	
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Examen des demandes de fermeture de rues et des exemptions à l'Arrêté concernant les bruits excessifs et réponse à ces demandes par l'entremise du Comité de la gestion des événements Cible : délai de 28 jours 	100 %	Oui	Oui	Cible atteinte dans 100 % des cas
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Lettre d'offre signée confirmant les secteurs financés (financement en fonds, en nature ou en infrastructures) Cible : au plus tard deux semaines avant l'événement 	90 %	Non	Oui	Cible atteinte dans 90 % des cas. Nous n'avons pas pu atteindre toute la cible en raison de l'évolution des besoins et de la teneur de la lettre d'offre.
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Livraison des documents nécessaires fournis par la Ville Cible : au plus tard 2 heures avant le début de l'événement 	95 %	Non	Oui	Cible atteinte dans 95 % des cas. Nous n'avons pas pu atteindre toute la cible en raison de la capacité.
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Visite sur les lieux pendant l'événement, le cas échéant Cible : au moins une visite par événement 	100 %	Oui	Oui	
						Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Publication du compte rendu de l'événement et des recommandations pour l'événement de l'année suivante Cible : avant la fin de l'année 	Non	Oui	Oui	Activités événementielles limitées à cause de la COVID-19

Culture	Attirer et organiser des événements de grande envergure qui produisent des retombées économiques sur Moncton et la région du Sud-Est.	Tourisme et événements		Événements et festivals	Appuyer les organisateurs d'événements et de festivals communautaires	Organisateurs	Service public offert aux partenaires des événements, aux organismes provinciaux et aux groupes communautaires, entre autres, afin de les aider à élaborer des offres pour l'organisation des événements régionaux, nationaux et internationaux.	Attraction et organisation des grands événements régionaux, nationaux et internationaux à Moncton et dans les environs	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux événements de l'industrie et occasions de vente individuelles pour l'élaboration des événements Cible : au moins 1 par an 	2	Non	Oui	L'événement professionnel annuel (le Congrès des événements sportifs de Tourisme sportif Canada) s'est déroulé exclusivement en virtuel : l'équipe de Moncton y a participé.
				Attraction des événements	Élaboration des offres	Organisateurs			<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des demandes de subventions pour l'organisation des événements; réponse et confirmation ou refus du financement Cible : dans les 30 jours de la demande 	100 %	Oui	Oui	
						Organisateurs			Attraction des événements : <ul style="list-style-type: none"> Dépôt de candidatures Cible : 2 par an 	0	Non	Oui	Résultat effectif : 0 à cause de la COVID
						Organisateurs			Attraction des événements : <ul style="list-style-type: none"> Candidature fructueuse Cible : 1 (événement national ou international de grande envergure) 	2	Oui	Oui	