

Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2022 à juin 2023

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 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Cible atteinte 2020-2021	Résultats/commentaire
Economy	To build a sustainable and financial plan that responsibly balances the necessity of staff, animal and visitors	Magnetic Hill Zoo and Park	Magnetic Hill Zoo	Magnetic Hill Zoo	Admissions, Guest Service, Retail, Activities	Zoo patrons	A public service to ensure all customer service needs and services are met during their visit.	Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> Provide excellent customer service Target: 90% of patrons surveyed are either "completely" or "mostly" satisfied with the service received (July and August) 	96.44	99%	95%	96,4 % des visiteurs sondés étaient satisfaits de leur visite. C'est de leur expérience auprès des animaux, du service à la clientèle et des prix qu'ils étaient le plus satisfaits. La taille des enclos d'animaux, les enclos des lémurs et des jaguars, la cloison vitrée des tigres, l'entretien des toilettes et les distributeurs automatiques vides ou hors de service faisaient partie des points qu'ils suggéraient d'améliorer. Ils étaient satisfaits à 100 % de Boo au Zoo 2022 et à 98 % de Zoo en lumières.
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	Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique	Zoo de Magnetic Hill	Zoo de Magnetic Hill	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 : 90 % des enfants sondés sont « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur visite en groupe. 	S. O.	—	100%	Le personnel n'a pas été en mesure d'offrir ces programmes en 2022, ni au printemps 2023.
						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. 	100%	100%	92%	Excellents commentaires des clients; toutefois, seuls certains programmes peu nombreux ont été offerts en raison des difficultés de personnel.
						Clients des camps d'été			<ul style="list-style-type: none"> Offrir aux enfants de 5 à 16 ans des camps d'été éducatifs et divertissants. Cible : 90 % des participants sondés sont « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur expérience. 	92,8	98%	0%	Dans leurs commentaires, les parents et les campeurs nous ont appris qu'ils étaient satisfaits de leur séjour au camp : ils ont apprécié leurs chefs de camp et les activités au Zoo. La légère baisse du NDS a pu expliquer la réduction du nombre de programmes offerts et les problèmes de dotation : le contrôle de la qualité a été moindre parce que le personnel-cadre n'était pas présent.
						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 communiquer 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 	—
Économie	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	Parc de la Côte magnétique	Parc de la Côte magnétique	Entrées et services 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 : 90 % des participants sondés sont « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur expérience. 	92.16	—	—	Les commentaires sont positifs. L'affectation du personnel et la supervision des étudiants permettraient d'améliorer le NDS. Pendant la saison 2022, 79,5 % des visiteurs sont venus de l'extérieur des provinces de l'Atlantique et 7 %, de l'extérieur du Canada.
				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	Magic Mountain : <ul style="list-style-type: none"> Résoudre avec le locataire, dans les 5 jours ouvrables, les problèmes connus dans le cadre du contrat. Cible : 90 % des cas 	Oui	Oui	Oui	Les commentaires et la collaboration avec la direction de Magic Mountain et du Wharf Village sont toujours aussi excellents. On a terminé les travaux d'entretien du bassin et le dossier de l'achalandage et de la circulation est toujours en instance. Les efforts de comarketing ont encore été fructueux.
Locataires	Wharf Village : <ul style="list-style-type: none"> Résoudre avec le locataire, dans les 5 jours ouvrables, les problèmes connus dans le cadre du contrat. Cible : 90 % des cas 	Oui	Oui	Oui									