

Services communautaires - Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique														
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible	Target Achieved 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaire
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	Zoo de Magnetic Hill	Zoo de Magnetic Hill	Entrées, service à la clientèle, commerce de détail et activités	Clients du Zoo	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. Mesuré selon le nombre de personnes sondées qui se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaites du service (juillet et août) 	90%	97%	96.44	99%	<ul style="list-style-type: none"> La cote des niveaux de service du Zoo est toujours élevée et n'a pas beaucoup varié dans l'ensemble au cours des trois dernières années. Nous avons toutefois remarqué une légère baisse du nombre de clients entièrement satisfaits et une hausse des clients essentiellement satisfaits (baisse de 2,6 % en 2022 et hausse de 13,2 %). Nous avons constaté une légère hausse du nombre de commentaires de nos visiteurs en ce qui concerne la taille et la durée des expositions, surtout celles qui portent sur nos grands félins.
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 de 5 à 16 ans. Mesuré selon le nombre d'enfants sondés qui se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaites de leur visite de groupe. 	90%	95%	S. O.	–	<ul style="list-style-type: none"> Les parents font des commentaires généralement parce que nous n'offrons pas assez fréquemment ces programmes et qu'ils ne sont pas offerts à tous les groupes d'âge.
						Programmes d'activités			<ul style="list-style-type: none"> Offrir en coulisse des programmes d'activités éducatives divertissantes ou exclusives. Mesuré selon le nombre de personnes sondées qui se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaites 	90%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> Ces programmes sont très populaires et constituent pour les visiteurs une excellente occasion de constater en coulisse les soins que nous prodiguons aux animaux. Ils permettent aussi de donner de l'information sur notre mission, qui consiste à offrir aux visiteurs des expériences qui inspirent une communion avec la nature et une intervention pour la nature. Ces programmes sont tellement populaires que nous les avons enrichis en 2024 à l'aide d'un nouveau produit : Pizza pour les primates.
						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. Mesuré selon le nombre d'enfants sondés qui se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaites de leur expérience 	90%	96%	92,8	98%	<ul style="list-style-type: none"> Ces résultats indiquent que le nombre de formulaires de rétroaction déposés par les visiteurs pour cette période est très limité.
						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). 	100%	100%
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. Mesuré selon le nombre de personnes sondées qui se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaites du service. 	90%	93%	92.16	–	<ul style="list-style-type: none"> Nous sommes enchantés de constater que les touristes sont de retour à la Côte. 75 % des touristes viennent de l'extérieur de la région de l'Atlantique, et 6 %, d'autres pays que le 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	<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. 	90%	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Les locataires ont été heureux de constater l'augmentation générale des visites en 2023. Le marketing du parc de la Côte magnétique, la circulation automobile dans le parc, ainsi que la sécurité et la sûreté sont les dossiers permanents à débattre.
						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. 	90%	Oui	Oui	Oui			