

 MONCTON	POLITIQUE	Département responsable: Initiatives stratégiques
<h1>Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton</h1>		
Date d'effet : 18 juin 2018	Date de la dernière révision: 22 décembre 2021	Dates d'approbation du Conseil municipal : Approbation de budgets 2022, 2023, 2024, and 2025
Autorité responsable de l'approbation : Conseil municipal	Replace N °: N/A	

1. Avant-propos

La Ville de Moncton gère, sur l'ensemble de l'année, des services nombreux et différents, notamment dans les secteurs suivants :

- Services corporatifs, dont les Communications;
- Services de protection communautaire, dont l'Inspection des bâtiments, le Service d'incendie de Moncton, Codiac Transpo, le Service d'exécution des arrêtés municipaux, le Service d'urbanisme et le Soutien aux services de police;
- Ingénierie et services environnementaux, notamment les Travaux publics, les Installations municipales, les Services publics, le Réseau d'aqueduc, ainsi que les services Planification et gestion de l'environnement;
- Loisirs, culture et événements, notamment les Parcs et loisirs, la Place Resurgo, Culture et patrimoine, le Zoo de Magnetic Hill et le parc de la Côte magnétique, le service Tourisme et événements, ainsi que les Sites d'événements.

La présente politique précise les niveaux de service à appliquer afin de respecter les exigences minimum convenues par l'Administration municipale et adoptées par le Conseil municipal afin d'offrir aux citoyens de Moncton les meilleurs services qui soient.

2. Énoncé de la politique

L'Administration municipale doit tout mettre en œuvre pour respecter les niveaux de service adoptés par le Conseil municipal de Moncton dans les annexes jointes et intégrées à cette politique, dans sa version modifiée le cas échéant.

3. Objectifs

Les objectifs de cette politique consistent à :

1. donner à l'Administration municipale des lignes directrices pour qu'elle puisse connaître les mesures à prendre afin de répondre aux attentes des citoyens de Moncton;
2. s'assurer que les niveaux de service appliqués répondent aux intérêts supérieurs des citoyens de Moncton;
3. mieux faire connaître et promouvoir les niveaux de service parmi les membres du Conseil municipal, le personnel de l'Administration municipale et les citoyens de Moncton;
4. donner à l'Administration municipale des directives pour veiller au respect des niveaux de service.

4. Définitions

Niveau de service : mesure de la capacité à produire un résultat attendu, déterminé par l'Administration municipale de la Ville et le Conseil municipal en s'en remettant aux attentes des citoyens de Moncton.

Les niveaux de service portent généralement sur :

1. la qualité;
2. la quantité;
3. la sécurité;
4. la capacité;
5. l'adaptation à l'objectif;
6. l'esthétique;
7. la fiabilité;
8. la réceptivité;
9. l'acceptabilité environnementale;
10. les coûts.

5. Niveaux de service approuvés par le Conseil

Les niveaux de service approuvés par le Conseil se trouvent dans l'annexe « A ».

6. Administration et personne-ressource

Bureau de la greffière

655, rue Main, Moncton (N.-B.) E1C 1E8

Téléphone : 506.853.3550

Courriel : info.clerk@moncton.ca

§

ANNEXE A

Exécution des arrêtés – Société pour le bien-être des animaux (SBA) – Surveillance des animaux														
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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires	
Social	Offrir un environnement sécuritaire pour les citoyens et exercer une surveillance adéquate des animaux un peu partout sur le territoire de la Ville.	SBA – Société pour le bien-être des animaux	S. O.	Surveillance des animaux	Exécution de l'Arrêté H-1322 concernant la surveillance des animaux	Utilisateurs des parcs Plaignant Propriétaires de chiens et citoyens	Exécution de l'Arrêté H-202 concernant la surveillance des animaux, capture et mise en fourrière des animaux errants, analyse des plaintes sur les morsures de chiens, témoignages d'experts dans les affaires portées devant les tribunaux, rédaction des rapports sur les incidents, soins sans cruauté offerts aux animaux surveillés, patrouilles journalières dans les parcs et sur les sentiers, intervention d'urgence hors des heures normales et information du public sur la propriété responsable des animaux de compagnie	Surveillance des animaux (SBA – Société pour le bien-être des animaux)	<ul style="list-style-type: none"> Patrouiller dans les parcs et les sentiers (100 heures par mois) 90 % des cas <ul style="list-style-type: none"> Accuser réception des plaintes dans les deux jours ouvrables. 90 % des cas <ul style="list-style-type: none"> Faire un suivi des étapes suivantes et des délais dans les quatre jours ouvrables. 90 % des cas 	73,69 heures	74 heures	84 heures	Parc du Centenaire, parc naturel d'Irishtown, parc Mapleton et parc Victoria	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Exécution des arrêtés (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2024 à juin 2025														
Sécurité communautaire														
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 2024-2025	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires	
Social	S'assurer que la Ville de Moncton est une collectivité sécuritaire et respectueuse en faisant appliquer les arrêtés municipaux.	Exécution des arrêtés	S. O.	Exécution des arrêtés	Traitement des plaintes • Arrêtés	Plaignant	Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville.	Réponse au plaignant	• Délai de 48 heures pour accuser réception de la plainte et pour l'enregistrer dans notre système pour enquête. • Cible : 95 % des cas	95%	95%	95%	*5 920 demandes de service entre juillet 2022 et juin 2023 *6 337 demandes de service entre juillet 2023 et juin 2024 *5 220 demandes de service entre juillet 2024 et juin 2025	
									• Délai de 48 heures pour donner suite à une demande d'information sur des services ou des dossiers existants en ce qui concerne le statut de la demande de service ou du dossier. • Cible : 95 % des cas	80%	80%	80%	*On attend un nouveau logiciel pour accroître l'efficacité.	
					Patrouilles dans les rues : • Mendicité • Stationnement sur rue • Sites de campement/enjeux sociaux	Contrevenants et citoyens	Service public offert aux contrevenants potentiels dans le cadre des arrêtés relatifs au stationnement sur rue et aux plaignants pour leur permettre de se conformer aux différents arrêtés de la Ville.	Délivrance d'avis d'infraction	Agents communautaires menant des patrouilles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept	85%	85%	85%	*On attend un nouveau logiciel pour accroître l'efficacité.	
*1 021 demandes de service entre juillet 2022 et juin 2023 *4 418 demandes de service entre juillet 2023 et juin 2024 *4 250 demandes de service entre juillet 2024 et juin 2025														

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Gouvernance	S'assurer que les arrêtés municipaux sont mis au point et respectés pour assurer dans l'ensemble la sécurité et l'agrément de la collectivité.	Exécution des arrêtés	S. O.	Permis d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Propriétaires et chauffeurs de taxis Prêteurs sur gages Parcs de maisons mobiles Marchands ambulants Permis pour panneaux portatifs Vendeurs ambulants Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules Permis pour cafés-terrasses Permis de feux de foyer Permis de résidence 	Demandeurs	<p>Service de délivrance de permis pour certaines entreprises et activités selon les modalités de la <i>Loi sur les municipalités</i> en veillant à respecter les arrêtés applicables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Propriétaires et chauffeurs de taxis Prêteurs sur gages Parcs de maisons mobiles Marchands ambulants Permis pour panneaux portatifs Vendeurs ambulants Fournisseurs de services d'immobilisation de véhicules Permis pour cafés-terrasses Permis de feux de foyer Permis de résidence 	<ul style="list-style-type: none"> Les permis sont délivrés dans un délai de cinq jours ouvrables de la réception des demandes complètes Cible : 95 % des cas 	Oui	Oui	Oui	* 1 582 permis délivrés entre juillet 2022 et juin 2023 * 1 602 permis délivrés entre juillet 2023 et juin 2024 * 1 701 permis délivrés entre juillet 2024 et juin 2025

Communications (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2024 à juin 2025										Administration				
Piliers	Description	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaires
Gouvernance	Informer proactivement les résidents pour améliorer la transparence.	Communications	Communications	Relations publiques	Relations avec les médias Médias Médias Médias	Médias Relations avec les médias Médias Médias	Il s'agit de l'activité qui consiste à gérer la communication entre l'organisme et ses publics cibles.	Citoyens informés	<ul style="list-style-type: none"> Accusé de réception des demandes des médias en moins d'une heure. Cible : moins de sept plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté Le bureau de presse et la Ville consentent à donner des entrevues (en fixant la date et l'heure) dans le délai de cinq heures de la demande. Cible : moins de 10 plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté On donne suite aux demandes des médias dans la langue officielle de prédilection. Cible : moins de cinq plaintes valables des médias lorsque le niveau de service n'est pas respecté 	100 %	100 %	100 %	100 %	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Services communautaires – Culture et patrimoine														
Piliers	Objectifs du bureau	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Définition du service	Clients visés	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires	
Culture	Prévoir des initiatives et des activités communautaires afin de promouvoir la vitalité de notre secteur des arts et de la culture, notamment grâce à l'exploitation de la	Culture et patrimoine	Patrimoine	Service public offert aux participants au programme pour leur donner accès aux collections et aux lieux patrimoniaux, ainsi que pour leur permettre de participer aux activités d'importance patrimoniale et culturelle pour Moncton dans les différents établissements.	Place Resurgo : gestion de l'accès et des collections	Clients du Musée	Musée de Moncton : collection d'objets	• Accès à la collection du Musée • Cible : Au moins 20 objets nouveaux ou différents chaque année	310 %	Oui	OUI	• Expositions dans la vitrine du hall d'entrée (25 objets) • Emprunts (7 objets) • Base de données d'Artefacts Canada (30 nouveaux dossiers)		
												• Abeilles! • Sous le racisme • Gérald Leblanc • Cuisine d'automne et de la récolte • Monarques • Arts Atlantique • Art de la récupération • Meet Me Halfway		
						Clients du Centre de ressources	Centre de ressources Reg Ward	• Accès aux ressources sur rendez-vous • Cible : 95 % des demandes satisfaites • Demandes de recherche satisfaites dans les 10 jours ouvrables • Cible : 90 % des cas	100 %	Oui	OUI			• 121 demandes de recherche en 2024
						Clients de la Place Resurgo	Centre de découverte des transports	• Satisfaction des visiteurs • Cible : moins de cinq plaintes par an sur les langues officielles	100 %	Oui	OUI	• 1 plainte - traitée		
						Clients de la Maison Thomas-Williams	Maison Thomas-Williams	Accès à la maison patrimoniale • Cible : 4 événements par an	100 %	Oui	OUI	• Ouverture (été 2024) • Goûter du temps des Fêtes • Goûter de la Saint-Valentin • Location de différents locaux		
						Clients de la Maison Treitz	Maison Treitz	• Accès aux expositions permanentes et temporaires • Cible : une nouvelle exposition temporaire par an	100 %	Oui	OUI	• Exposition sur la biosphère de Fundy		

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

<p>nouvelle Place Resurgo et de nos édifices patrimoniaux (Temple libre, Maison Thomas-Williams et Maison Treitz).</p>	<p>Culture et patrimoine</p>	<p>Culture et patrimoine</p>	<p>Place Resurgo : programmation et formation</p>	<p>Service public offert aux participants au programme patrimonial et culturel, en proposant une participation aux activités d'importance patrimoniale et culturelle</p>	<p>Clients de la Place Resurgo</p>	<p>Programmes patrimoniaux et culturels et Centre d'apprentissage</p>	<p>Offrir des programmes et des activités sur les lieux. Cible : au moins 12 par an</p>	<p>158 %</p>	<p>Oui</p>	<p>OUI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Visites guidées Programme des groupes scolaires de sept. à avr. (4 activités) Programme des groupes scolaires de mai à juin (7 choix) Fêtes d'anniversaire (4 programmes) Lancement de livre (4) Concerts (3) Événements liés aux expositions (3) Événements à souligner : Possibilités d'envol, Journée du rétablissement, fête du patrimoine
							<ul style="list-style-type: none"> Offrir des programmes et des activités sur les lieux. Cible : au moins 12 par an 				<ul style="list-style-type: none"> Trousse éducatives (3) Mascaret Parc Riverain Resurgo à vélo! 6 Rayonnement dans les écoles Rayonnement dans les résidences pour personnes âgées Présence dans les festivals Fête du Canada Semaine du patrimoine Portes ouvertes
					<p>Clients des établissements de la Ville</p>	<p>Art exposé</p>	<ul style="list-style-type: none"> Exposition de 65 % de la collection des œuvres d'art de Moncton dans les établissements de la Ville Cible : 95 % des cas 	<p>100 %</p>	<p>Oui</p>	<p>OUI</p>	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Culture	Prévoir des initiatives et des activités communautaires afin de promouvoir la vitalité de notre secteur des arts et de la culture, notamment grâce à l'exploitation de la nouvelle Place Resurgo et de nos édifices patrimoniaux (Temple libre, Maison Thomas-Williams et Maison Treitz).	Culture et patrimoine	Culture	Culture	Galerie d'art : gestion de l'accès et des collections	Service public offert aux participants aux programmes culturels, en leur proposant de participer à des activités d'importance culturelle pour Moncton	Clients de la Galerie de Moncton de l'hôtel de ville	Accès aux œuvres d'art toute l'année	Présentation d'expositions d'art à la Galerie de Moncton à l'hôtel de ville Cible : Au moins 5 par an	100 %	Oui	OUI	• Denise LeBlanc • Symposium Arts Atlantique • Jared Betts
		Culture et patrimoine	Information touristique	Centre d'information touristique	Information touristique	Service public offert aux touristes, aux visiteurs et aux citoyens 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.	Visiteurs en quête d'information sur Moncton	Accès toute l'année à l'information à l'intention des visiteurs par téléphone, par courriel et en personne	Accès au kiosque d'information des visiteurs (sans personnel) à l'Aéroport international Roméo-LeBlanc • Cible : Stocks reconstitués chaque semaine dans 95 % des cas	100 %	Oui	Partiellement	
		Culture et patrimoine	Information touristique	Centre d'information touristique	Information touristique	Service public offert aux touristes, aux visiteurs et aux citoyens 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.	Visiteurs en quête d'information sur Moncton	Accès toute l'année à l'information à l'intention des visiteurs par téléphone, par courriel et en personne	• Accès au service d'information des visiteurs en personne à la Place Resurgo • Cible : 6 par semaine (sauf les jours fériés), à l'exception de la Fête de Victoria jusqu'à la fête du Travail : 7 jours sur 7	100 %	Oui	Oui	
		Culture et patrimoine	Information touristique	Centre d'information touristique	Information touristique	Service public offert aux touristes, aux visiteurs et aux citoyens 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.	Visiteurs en quête d'information sur Moncton	Accès toute l'année à l'information à l'intention des visiteurs par téléphone, par courriel et en personne	• Accès au service d'information des visiteurs en personne à la Maison Treitz • Cible : 7 jours sur 7 (juin-août)	114 %	Oui	Oui	• Ouverture en mai
		Culture et patrimoine	Information touristique	Centre d'information touristique	Information touristique	Service public offert aux touristes, aux visiteurs et aux citoyens 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.	Visiteurs en quête d'information sur Moncton	Accès toute l'année à l'information à l'intention des visiteurs par téléphone, par courriel et en personne	• Donner suite aux messages téléphoniques dans le délai d'un jour ouvrable. • Cible : 95 % des cas	100 %	Oui	Oui	
		Culture et patrimoine	Information touristique	Centre d'information touristique	Information touristique	Service public offert aux touristes, aux visiteurs et aux citoyens 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.	Visiteurs en quête d'information sur Moncton	Accès toute l'année à l'information à l'intention des visiteurs par téléphone, par courriel et en personne	• Donner suite aux demandes par courriel dans le délai d'un jour ouvrable. • Cible : 95 % des cas	100 %	Oui	Oui	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Croissance et développement durables – Inspection des bâtiments														
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Pourcentage (%) de la cible atteinte 2024-2025	Pourcentage (%) de la cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
						Constructeur			Service résidentiel					
						Constructeur			Habitations unifamiliales : demandes traitées en moins de cinq jours ouvrables • Cible : 85 % des cas	S. O.	35%	Non	Non	Les méthodes de déclaration actuelles ne représentent pas correctement le service offert. Le projet du FACL comprend un nouveau système de délivrance électronique de permis qui nous permet de mieux suivre le délai d'exécution. Ces chiffres reflèteront mieux le service offert.
						Plombier			Habitations duplex : demandes traitées en moins de cinq jours ouvrables • Cible : 85 % des cas	S. O.	58.75%	Non	Non	Cf. l'explication ci-dessus.
						Propriétaires d'habitations			• Plomberie : demandes traitées en moins de cinq jours ouvrables • Cible : 85 % des cas	S. O.	89.91%	Oui	Oui	Cf. l'explication ci-dessus.
									• Clôtures : demandes traitées dans les cinq jours ouvrables • Cible : 85 % des cas	S. O.	63 % (clôtures)/ 71% (piscines)	Non	Oui	Cf. l'explication ci-dessus.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Économie	Protéger les vies, les biens et le bien-être du public en veillant à faire respecter le Code national du bâtiment et l'Arrêté de zonage en ce qui a trait à la conception, à la construction et à la transformation des bâtiments et des ouvrages pour la Ville de Moncton.	Urbanisme et aménagement	Inspection des bâtiments	Délivrance de permis et inspection des bâtiments et de la plomberie	<ul style="list-style-type: none"> Permis de plomberie Permis de construction Permis de démolir Recherche de propriétés Dispenses pour travaux d'électricité 	Propriétaires d'habitations	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments accessoires : demandes traitées en moins de cinq jours ouvrables Cible : 85 % des cas 	<ul style="list-style-type: none"> Aider les citoyens (particuliers et sociétés) dans la préparation des demandes de permis de construire et de plomberie, pour veiller à ce que les demandes comprennent tous les renseignements nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Délai de traitement des permis; durée comprise entre le dépôt de la demande et la délivrance du permis 	<ul style="list-style-type: none"> Recherches cadastrales effectuées en moins de cinq jours ouvrables Cible : 85 % des cas 	<ul style="list-style-type: none"> Recherches des dispenses pour travaux d'électricité effectuées en moins de deux jours ouvrables Cible : 85 % des cas 	S. O.	64%	Non	Non	Cf. l'explication ci-dessus.
						Propriétaire et avocat						S. O.	78%	Non	Oui	Cf. l'explication ci-dessus.
						Électricien						S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	Cf. l'explication ci-dessus.

									Service commercial	S. O.					
									<ul style="list-style-type: none"> Habitations multifamiliales et immeubles en copropriété : demandes traitées en moins de 10 jours ouvrables 	S. O.	21%	Non	Non	Cf. l'explication ci-dessus.	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Économie	Protéger les vies, les biens et le bien-être du public en veillant à faire respecter le Code national du bâtiment et l'Arrêté de zonage en ce qui a trait à la conception, à la construction et à la transformation des bâtiments et des ouvrages pour la Ville de Moncton.	Urbanisme et aménagement	Inspection des bâtiments	Délivrance de permis et inspection des bâtiments et de la plomberie	<ul style="list-style-type: none"> Permis de plomberie Permis de construction Permis de démolir Recherche de propriétés Dispenses pour travaux d'électricité 	Constructeur	Aider les citoyens (particuliers et sociétés) dans la préparation des demandes de permis de construire et de plomberie, pour veiller à ce que les demandes comprennent tous les renseignements nécessaires.	Délai de traitement des permis; durée comprise entre le dépôt de la demande et la délivrance du permis	• Restaurants : demandes traitées en moins de 10 jours ouvrables • Cible : 85 % des cas	S. O.	50%	Non	Non	Cf. l'explication ci-dessus.
									• Entrepôts : demandes traitées en moins de 10 jours ouvrables • Cible = 85 % des cas					

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

									<ul style="list-style-type: none"> • Établissements industriels : demandes traitées en moins de 10 jours ouvrables • Cible : 85 % des cas 	S. O.	25%	S. O.	S. O.	Cf. l'explication ci-dessus.
Économie	Protéger les vies, les biens et le bien-être du public en veillant à faire respecter le Code national du bâtiment et l'Arrêté de zonage en ce qui a trait à la conception, à la construction et à la transformation des bâtiments et des ouvrages pour la Ville de Moncton.	Urbanisme et aménagement	Inspection des bâtiments	Délivrance de permis et inspection des bâtiments et de la plomberie	Aménagement d'habitations en rangée/en bande	Constructeur	Appeler les citoyens (particuliers et sociétés) dans la préparation des demandes de permis de construire et de plomberie, pour veiller à ce que les demandes comprennent tous les	Délai de traitement des permis; durée comprise entre le dépôt de la demande et la délivrance du permis	<ul style="list-style-type: none"> • Habitations en rangée/en bande : demandes traitées en moins de 10 jours ouvrables • Cible : 85 % des cas 	S. O.	60%	Non	Non	Cf. l'explication ci-dessus.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Services communautaires – Tourisme 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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
Culture	Accroître le nombre de touristes qui se rendent à Moncton et dans le Sud-Est	Loisirs, culture et événements	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) 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> En novembre 2022, la Ville a confié à Destination Moncton-Dieppe (DMD) la responsabilité de la promotion du tourisme, y compris la gestion de son ancien compte Facebook sur le tourisme. Les campagnes payantes menées par la Ville sur les réseaux sociaux font depuis partie du compte Facebook organisationnel de la Ville de Moncton. Après cette transition, l'équipe chargée des événements de la Ville de Moncton a consacré ses efforts sur la promotion des grands événements de Moncton exclusivement (plutôt qu'à la promotion des événements ET au marketing touristique en général). On fait désormais la promotion de ces événements importants dans la région et sur d'autres marchés (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Québec) afin de mieux faire connaître les événements et d'attirer les visiteurs en positionnant Moncton comme une ville captivante à visiter et pour participer aux événements. La période de juillet 2024 à juin 2025 a constitué le deuxième cycle annuel complet dans ce nouveau cadre. Le lecteur trouvera ci-après les statistiques qui créent un baromètre pour les niveaux de service des prochaines années. <p>RÉSULTATS pour les campagnes payantes sur les réseaux sociaux (juillet 2024-juin 2025)</p> <p>RAYONNEMENT TOTAL : 12 281 200</p> <p>IMPRESSIONS TOTALES : 21 615 507 NBRE</p> <p>D'ÉVÉNEMENTS PROMIS : 43</p> <p>COÛT MOYEN PAR RÉSULTAT : 2,31 \$</p> <p>MARCHÉS : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Québec (dans les régions proches du Nouveau-Brunswick).</p>
						Touristes		Visiteur informé		100 %	100 %	90 %	<ul style="list-style-type: none"> En novembre 2022, la Ville a cédé à Destination Moncton-Dieppe son ancien compte Facebook sur le tourisme. Les campagnes payantes menées par la Ville sur les réseaux sociaux font depuis partie du compte Facebook organisationnel de la Ville de Moncton. C'est pourquoi les réponses à apporter aux demandes de renseignements sur les réseaux sociaux sont désormais gérées par le Bureau des communications. L'équipe chargée des événements est au courant des demandes de renseignements et est souvent consultée pour permettre de formuler les réponses.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

					En personne/par téléphone	Touristes	Visiteur informé	<ul style="list-style-type: none"> Fournir toute l'année, directement et par téléphone, de l'information pour les visiteurs. 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Cette question est gérée par la Place Resurgo dans ces deux Centres d'information touristique. Le Centre d'information touristique de la Place Resurgo est ouvert 12 mois par année. Le Centre d'information des visiteurs de la Maison Treitz est ouvert pendant la saison touristique.
					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	Cf. commentaire rés		<ul style="list-style-type: none"> Destination Moncton-Dieppe est maintenant responsable de ce service. Cela dit, afin d'attirer les visiteurs venant de l'extérieur à Moncton, l'équipe chargée des événements de la Ville coordonne une campagne de publicité en plein air qui vise à promouvoir les grands événements de Moncton sur les marchés suivants : Grand Moncton, Fredericton, Saint John, Miramichi et parfois Halifax/Dartmouth. Cette campagne de publicité en plein air comprend des tableaux d'affichage numériques et des panneaux publicitaires dans la rue.
Économie	Faire de Moncton la destination de prédilection pour les assemblées, le tourisme et les salons professionnels et expositions	Loisirs, culture et événements	Tourisme et événements	Promotion de la destination : ciblage de l'industrie	Accords de partenariat avec l'industrie	Industrie	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'intermédiaire de tous les secteurs, dont les assemblées et congrès, à la profession de voyagiste et aux sports	<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 	S. O.	S. O.	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> Puisque la responsabilité du tourisme est passée de la Ville de Moncton à Destination Moncton-Dieppe, ce niveau de service n'est plus applicable.
					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 	S. O.	S. O.	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> Destination Moncton-Dieppe est maintenant responsable de ce service. Cela dit, l'équipe du Bureau des événements continue de participer à des salons professionnels/conférences du tourisme sportif et de développement culturel en vue d'attirer des événements à Moncton. Il faudrait revoir le nombre cible de salons auxquels assister pour les niveaux de service pour 2024-2025.
					Coordination de l'industrie et participation aux	Industrie		<ul style="list-style-type: none"> Minimum de 3 visites de familiarisation dans le secteur du tourisme récepteur pour les grands organismes de 	S. O.	S. O.	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> Puisque la responsabilité du tourisme est passée de la Ville de Moncton à Destination Moncton-Dieppe, ce niveau de service n'est plus applicable.
	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	entièvement 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	Oui	<ul style="list-style-type: none"> L'accord sur les niveaux de service a été approuvé par le Conseil. Le conseil d'administration de Destination Moncton-Dieppe est en place. La responsabilité des services touristiques a été cédée à DMD. Cette cible a été atteinte à 100 %. Ce niveau de service devrait être révisé ou mis à jour.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

	Produire et présenter des événements et des fêtes communautaires gratuits, ouverts et accessibles au public	Loisirs, culture 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 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> En 2024, les festivités de la fête du Canada, qui se sont déroulées dans le terrain de stationnement du parc Riverain, ont attiré plus de 15 000 personnes. Au programme : - 11 h à 20 h : Aire de jeux pour les enfants, dont des jeux gonflables, des tatouages décalcomanies, des activités de la Place Resurgo, une expérience Touche-Tout et d'autres divertissements (dans le parc Riverain) - midi à 17 h : Enseignements d'une gardienne des savoirs traditionnels autochtones - midi à 20 h : Village des artisans sur la rue Downing - midi à 22 h : Marché de produits alimentaires et autres produits (parc Riverain) - 17 h à 22 h : Concerts sur la scène principale de la fête Beau Canada! (stationnement du parc Riverain) - 10 h : Feux d'artifice des trois collectivités (parc Riverain) - Dans le cadre du programme, nous avons offert un ensemble équilibré d'événements dans les deux langues officielles.
													<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de 3 concerts Acoustica hebdomadaires • Cible : Dans 3 différentes zones d'événement pendant les mois de juillet et d'août
	Offrir des programmes qui permettent de développer les activités événementielles sur le territoire de la Ville de Moncton	Loisirs, culture et événements	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"> • Confirmation de la réception des demandes d'organisation d'événements • Cible : dans un délai de 48 heures 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Cible atteinte au moyen de réponses automatisées. • Cible atteinte en faisant preuve de proactivité avec les groupes annuels en ce qui a trait aux réservations pour l'année suivante. 	
												<ul style="list-style-type: none"> • Réponse du coordonnateur pour l'examen des besoins relatifs aux événements dans un délai de 72 heures • Cible : 95 % des cas 	
	Cultur e	Loisirs, culture et événements	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 	95 %	95 %	95 %	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des demandes de renseignements sur les événements ont été traitées dans le délai de 72 heures. 	
												<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 : dans un délai de 48 heures 	
	Cultur e	Loisirs, culture et événements	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"> • Lettre d'offre signée confirmant les secteurs financés (financement en fonds, en nature ou en infrastructures) • Cible : au plus tard 2 semaines avant le début de l'événement 	90 %	90 %	90 %	<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes de fermeture de rue et d'exemption à l'Arrêté concernant les bruits excessifs ont été envoyées au Comité de gestion des événements au moins deux semaines avant l'approbation à la séance du Conseil municipal. 	
												<ul style="list-style-type: none"> • Cible atteinte dans 90 % des cas : l'incapacité d'atteindre la cible était attribuable au manque de renseignements de la part des organisateurs, des exigences changeantes et du contenu de la lettre d'offre. 	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

				Organisateurs		organisationnel, fourniture de l'équipement et aide financière	• Livraison des documents nécessaires fournis par la Ville • Cible : au plus tard 2 heures avant le début de l'événement	95 %	95 %	95 %	• Cible atteinte dans 95 % des cas : l'incapacité d'atteindre la cible était attribuable à la capacité. • De plus, certains groupes demandent que l'équipement soit livré plus près de l'heure de début de l'événement lorsqu'ils arrivent sur place, tandis que d'autres groupes l'installent la veille. Il faut superviser certains équipements, dont les raccordements électriques et d'aqueduc.	
				Organisateurs			• Visite sur les lieux pendant l'événement, le cas échéant • Cible : au moins une visite par événement	100 %	100 %	100 %	• Le personnel a visité le site de l'événement, au besoin.	
				Organisateurs			• Publication du compte rendu de l'événement et des recommandations pour l'événement de l'année suivante • Cible : avant la fin de l'année	Oui	Oui	Oui	• Des courriels de suivi ont été envoyés aux organisateurs après chaque événement pour obtenir leur rétroaction.	
		Événements et festivals	Appuyer les organisateurs d'événements et de festivals communautaires	Organisateurs			• Participation aux événements de l'industrie et occasions de vente individuelles pour l'élaboration des événements • Cible : au moins 1 par an	2 (cible dépassée)	2 (cible dépassée)	Non	Événements de l'industrie auxquels on a participé : • Conférence SpoHoX, octobre 2024 (Colette McLaughlin) • Congrès sur les événements sportifs, mars 2025 (Chad Gautreau)	
				Organisateurs			• 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	75 %	90 %	85 %	• Cible atteinte dans 75 % des cas	
							Attraction des événements : • Évaluations des propositions • Cible : 30 par année	Oui	Oui	Oui	• Résultat réel : 36	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Attirer et organiser des événements de grande envergure qui produisent des retombées économiques sur Moncton et la région du Sud-Est	Loisirs, culture et événements	Tourisme et événements	Attraction des événements	Élaboration des offres	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	Attraction des événements : <ul style="list-style-type: none"> • Déclarations d'intérêt officielles • Cible : 3 par année 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Trois manifestations d'intérêts officielles ont été déposées durant cette période. • Championnat 16U féminin de Baseball Canada 2027 • Coupe Baseball Canada 2028 • Championnats d'athlétisme 2027 et 2028
								Attraction des événements : <ul style="list-style-type: none"> • Dépôt de candidatures • Cible : 2 par année 	6	4	5	<ul style="list-style-type: none"> • Dont les offres établies par la Ville de Moncton et les offres des organisations sportives locales auxquelles la Ville apporte une aide significative. Offres soumises/financées : <ul style="list-style-type: none"> • Candidature aux Jeux du Canada 2029 – Examen exhaustif (candidature fructueuse) • Championnat continental masculin de la NORCECA 2026 (candidature fructueuse) • Championnats d'athlétisme 2027 et 2028 (candidature fructueuse) • Championnat canadien de tir au poignet 2026 (en cours d'évaluation) • Championnat canadien de curling mixte 2026 (candidature infructueuse) • Championnats canadiens de badminton junior (U13, U15, U17 et U19) et senior/paralympique (candidature fructueuse)
								Attraction des événements : <ul style="list-style-type: none"> • Candidature fructueuse • Cible : 1 événement national ou international de grande envergure 	3	5	5	<ul style="list-style-type: none"> Offres retenues : <ul style="list-style-type: none"> • Jeux du Canada 2029 (candidature fructueuse) • Championnat continental masculin de la NORCECA 2026 (candidature fructueuse) • Championnats canadiens de badminton junior (U13, U15, U17 et U19) et senior/paralympique (candidature fructueuse)

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Organisation municipale des mesures d'urgence (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2024 à juin 2025															
Sécurité communautaire															
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaires	
Social	S'assurer que la municipalité est prête pour affronter les urgences, en exécutant et en mettant à l'essai nos plans de gestion des mesures d'urgence et en s'assurant que nos citoyens sont bien informés.	OMMU	S. O.	Organisation municipale des mesures d'urgence	Planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe	Collectivité	Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance	Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe.	<ul style="list-style-type: none"> Examen annuel du plan tous risques pour les trois collectivités 	Oui	Oui	Oui	Oui	Plan révisé à soumettre au Conseil municipal à l'automne 2025	
				Organisation municipale des mesures d'urgence	Mise à l'essai du plan de gestion des mesures d'urgence	Collectivité	Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance	Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe.	<ul style="list-style-type: none"> Examen biannuel des plans pour certains risques 	Oui	Oui	Oui	Oui	Révision du plan de non-consommation	
				Organisation municipale des mesures d'urgence	Surveillance des mesures d'intervention dans le cadre du plan de gestion des mesures d'urgence	Collectivité	Service interne offert à la municipalité pour assurer la planification de la reprise des activités après une urgence ou une catastrophe, la coordination des mesures d'urgence, l'aménagement de refuges temporaires et la surveillance	Améliorer la sécurité dans les situations de crise ou de catastrophe.	<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'exercice annuel d'urgence de la province Tenue d'un exercice sur table une fois par an 	Non	Non	Non	Non	N'est plus offert	
				Oui	Oui	Non	Non	Mai 2025							
				Oui	Oui	Oui	Oui	Activé à plusieurs reprises au niveau de la surveillance; il n'est toutefois pas nécessaire de l'activer intégralement.							

Services de protection – Bureau d'incendie														
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires	
S'assurer que la Ville de Moncton		Bureau d'incendie	Prévention des incendies	Formation sur la sécurité incendie	Campagne de sécurité incendie	Public	Service public offert aux étudiants (de tous les groupes d'âge) intéressés par la prévention des incendies dans le cadre de séances de formation et de sensibilisation.	Formation	<ul style="list-style-type: none"> Une Journée annuelle portes ouvertes (pendant la Semaine de la prévention des incendies) 	Oui	Oui	Oui		
		Bureau d'incendie		Formation sur la		Public et écoles	Service public offert aux étudiants (de tous les groupes d'âge) intéressés par la	Formation	Offrir 10 séances de sensibilisation par an, sur demande	Oui	Oui	Oui		

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Social	est une collectivité sécuritaire en protégeant la vie et les biens de ses citoyens grâce aux différents services du Bureau d'incendie		Prévention des incendies	sécurité incendie	Sensibilisation à la sécurité incendie		prévention des incendies dans le cadre de séances de formation et de sensibilisation.						
		Bureau d'incendie	Prévention des incendies	Inspection de la sécurité incendie	Inspection – résidences	Propriétaire s de biens-fonds	Service public offert aux propriétaires fonciers et aux occupants des bâtiments pour assurer la conformité avec le <i>Code national de prévention des incendies du Canada</i> .	Inspections	• Offrir des inspections à domicile à la demande des propriétaires • Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui	
		Bureau d'incendie	Prévention des incendies	Inspection de la sécurité incendie	Inspection – bâtiments industriels et commerciaux	Écoles, garderies et foyers de soins spéciaux	Service public offert aux propriétaires fonciers et aux occupants des bâtiments pour assurer la conformité avec le <i>Code national de prévention des incendies du Canada</i> .	Inspections	• Inspection annuelle de l'ensemble des écoles, collèges, universités, garderies et foyers de soins spéciaux • Cible : 100 % des cas	Non	Non	–	On a demandé au gouvernement provincial un financement pour embaucher d'autres employés. Le gouvernement provincial examinera cette demande en 2026.
					Hôpitaux			• Inspection des deux hôpitaux selon un cycle de trois ans • Cible : 100 % des cas	Non	Non	–	On a demandé au gouvernement provincial un financement pour embaucher d'autres employés. Le gouvernement provincial examinera cette demande en 2026.	
Social	S'assurer que la Ville de Moncton est une collectivité sécuritaire en protégeant la vie et les biens de ses citoyens grâce aux différents services du Bureau d'incendie	Bureau d'incendie	Exploitation	Sauvetage en cas d'incendie	Lutte contre les incendies	Propriétaire s de biens-fonds	Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens.	Extinction des incendies et lutte contre les incendies	• Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	
		Bureau d'incendie	Exploitation	Sauvetage en cas d'incendie	Maîtrise des interventions en cas d'incidents causés par des matières dangereuses	Tous	Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens.	Contrôle des substances ou aide apportée aux équipes d'intervention	• Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	
		Bureau d'incendie	Exploitation	Sauvetage en cas d'incendie				Contrôle des substances ou aide apportée aux équipes d'intervention	• Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	
	S'assurer que la Ville de Moncton est une collectivité sécuritaire en protégeant la vie et les biens de ses citoyens grâce aux différents services du Bureau d'incendie	Bureau d'incendie	Exploitation	Sauvetage en cas d'incendie	Soins médicaux des intervenants	Personnes en détresse	Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur permettre de maîtriser les	Secourisme de base	• Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	
									• Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	
									• Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

					en cas d'incendie		incidents menaçant des vies ou des biens.							
	Bureau	Exploitation	Sauvetage en	Sauvetage	Sauvetage	Tous	Service public offert aux victimes d'incidents et à leur famille, aux propriétaires fonciers et aux compagnies d'assurances pour leur	Extraction des véhicules ou des	• Délai de sortie de 80 secondes ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui		
			du incendie	cas d'incendie			permettre de maîtriser les incidents menaçant des vies ou des biens.	bâtiments	• Délai de déplacement de 240 secondes (4 minutes) ou moins • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui		

Services communautaires – Zoo de Magnetic Hill et parc de la Côte magnétique

Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
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	• Offrir un excellent service à la clientèle. • Cible : 90 % des visiteurs sondés se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits du service reçu (juillet et août).	91,39	96,7 %	96,44	• Les visiteurs ont continuellement souligné la gentillesse et la servabilité du personnel, ce qui a contribué positivement à leur expérience globale. • Parallèlement, les commentaires ont mis en évidence des possibilités d'améliorer les niveaux de service dans les zones très achalandées, dont le bistro et la boutique de souvenirs, afin de mieux répondre à la demande.
	Rester le chef de file des zoos de la				Enfants d'âge scolaire				• Offrir des visites éducatives et amusantes aux enfants de 5 à 16 ans. • Cible : 90 % des enfants sondés se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur visite de groupe.	95 %	95 %	S. O.	• Les parents et les enseignants continuent d'indiquer qu'ils aiment que le Zoo offre plus d'activités pour les écoles, y compris des sorties éducatives et des expériences en coulisse.
					Programmes de visites éducatives	Programmes d'activités	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	Services éducatifs	• Offrir en coulisse des programmes d'activités éducatives divertissantes ou exclusives. • Cible : 90 % des participants sondés se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur expérience.	94,5 %	100 %	100 %	• Nos programmes de visites en coulisse continuent de recevoir d'excellents commentaires. • Ces expériences offrent aux visiteurs une occasion unique d'en apprendre davantage sur les animaux, de voir les soins qui leur sont donnés et de s'engager dans notre mission qui consiste à inspirer des liens avec la nature. • Grâce au succès de ces expériences, nous avons lancé en 2024 un nouveau programme intitulé « Pizza pour les primates », qui a aussi connu un franc succès.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Environnement	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	Clients des camps d'été	des activités de conservation	<ul style="list-style-type: none"> Offrir aux enfants de 5 à 16 ans des camps d'été éducatifs et divertissants. Cible : 90 % des parents sondés se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits de leur expérience. 	100 %	96,4 %	92,8	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons reçu d'excellents commentaires sur nos camps d'été 2025, qui ont affiché complet, et nous étudions actuellement les possibilités d'expansion pour l'avenir.
		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 	100 %			<ul style="list-style-type: none"> Les visiteurs continuent d'indiquer que les soins donnés aux animaux sont un élément important de leur expérience globale. Un grand nombre de visiteurs ont indiqué que les animaux semblaient en bonne santé et bien soignés, et que les possibilités d'interagir avec les animaux (p. ex., endroits pour les nourrir et programmes de visites en coulisse) apportaient une grande valeur ajoutée. Certains visiteurs ont indiqué des points à améliorer. Notamment, on a demandé de créer des habitats plus grands ou plus enrichissants pour certaines espèces, d'améliorer la ventilation dans les bâtiments abritant les animaux et d'installer des panneaux plus clairs qui fournissent plus de renseignements sur les animaux (p. ex., nom, âge et comportement). 	
Économie	Établir un plan financier durable, qui harmonise sérieusement les besoins du personnel, des animaux et des visiteurs	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 visiteurs sondés se disent « entièrement » ou « essentiellement » satisfaits du service reçu. 	77,61	92,86	92,16	<ul style="list-style-type: none"> Un peu plus de 22 % des visiteurs de la Côte magnétique n'étaient pas entièrement satisfaits et environ 10 % ont exprimé leur insatisfaction. Parmi les principaux facteurs, on a signalé le manque de clarté de l'illusion en tant que telle, les problèmes liés à la circulation et l'information qui porte à confusion sur les panneaux. On élabore un plan opérationnel amélioré afin de résoudre ces problèmes pour la saison 2026.
		Parc de la Côte magnétique	Locataires	Partenaires du parc de la Côte magnétique	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	Locataires satisfaits	<p>Magic Mountain :</p> <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	<ul style="list-style-type: none"> Les locataires ont exprimé leur satisfaction quant à la présence du centre d'information touristique sur les lieux cet été et sont impatients de poursuivre les discussions sur les façons de collaborer à l'avenir. Le marketing du parc de la Côte magnétique, la circulation automobile dans le parc,
			Locataires	nécessaires pour permettre aux visiteurs d'avoir accès aux sites en toute sécurité.		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	ainsi que la sécurité et la sûreté sont les dossiers permanents à débattre.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Croissance et développement durables – Développement industriel de Moncton														
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaires
Économie	Veiller à ce que l'économie de Moncton soit parfaitement diversifiée, grâce à l'aménagement de nos parcs industriels et aux investissements qui y sont consacrés.	Développement industriel de Moncton (DIM) Ltée	S. O.	DIM	Loi visant à constituer Développement Industriel de Moncton Ltée (1959)	Futures entreprises	<p>Les principales activités de DIM consistent à acheter ou à louer des terrains sur le territoire de la Ville de Moncton au Nouveau-Brunswick afin de les aménager pour en faire des sites pour l'établissement d'industries, puis de les revendre, de les relouer ou de mener d'autres transactions; offrir des services comme l'alimentation électrique, l'alimentation en eau, les égouts, les routes et d'autres commodités utilisées ou utiles relativement à ces terrains ou dans le cadre des opérations de la Société ou des occupants de ces terrains; acheter, louer à bail, échanger, concéder ou mener d'autres opérations relativement à des biens immobiliers, à des immeubles ou à des participations et à des droits à ce titre, en vertu des lois, de l'équité ou autrement; gérer, aménager, détenir, posséder, entretenir, réaménager, mettre en valeur, vendre, louer, hypothéquer, échanger, améliorer ou mener d'autres opérations, de quelque manière que ce soit, et aliéner lesdits lots, terrains, sites, biens immobiliers et immeubles ou toute participation à ce titre, afin de négocier toute partie des</p>	Aménagement de terrains industriels	<ul style="list-style-type: none"> Assurer un niveau adéquat du parc foncier viabilisé afin de répondre à la demande actuelle et projetée du marché en veillant à nous doter d'un niveau adéquat dans la gestion du parc immobilier, approximativement. Cible : sur une durée de 5 à 7 ans, au moins 75 hectares (190 acres) du parc foncier viabilisé. 	Oui	Oui	Oui	Oui	Les ventes supérieures à la moyenne font peser de lourdes pressions sur le parc actuel de terrains viabilisés de DIM. La construction du parc logistique du boulevard Harrisville vient ajouter plus de 49 hectares (120 acres) à notre parc et l'aménagement du parc industriel de Moncton Ouest (phase 2) viendra ajouter plus de 101 hectares (250 acres) de terrains vendables au cours des années à venir. De petits travaux finaux d'agrandissement du Parc industriel Caledonia, prévus à l'été 2024, viendront ajouter plus de 16,2 hectares (40 acres) pour le développement industriel.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

					Ville de Moncton	terrains et des biens ainsi acquis, en les lotissant pour aménager les lots et, généralement, en aménageant ces lots, ces rues et ces bâtiments à des fins industrielles; exercer toutes les activités ou régler toutes les questions réputées souhaitables afin d'encourager la promotion, l'expansion et la diversification de l'activité industrielle sur le territoire de la Ville de Moncton.	Revenus au titre des ventes et des subventions pour les terrains industriels	(d'après une moyenne mobile sur cinq ans).							
						• Générer la vente d'une moyenne de 15 hectares (38 acres) de terrains par an (d'après une moyenne mobile sur 5 ans).		100%	100%	100%	100%	Moyenne mobile sur 5 ans = 27,6 hectares (68,28 acres)			
						• Produire des recettes fiscales progressives de 1,1 million de dollars par an (d'après une moyenne mobile sur 5 ans).		100%	100%	100%	100%	Moyenne mobile sur 5 ans = 2,560 M\$			
						• Produire des recettes totales (ventes de terrain et crédits d'impôt supplémentaires réunis) de 2,2 millions de dollars par an (d'après une moyenne mobile sur 5 ans).		100%	100%	100%	100%	Moyenne mobile sur 5 ans = 5,340 M\$			

Services de protection – Commission de services régionaux du Sud-Est (désinsectisation)

Piliers	Objectifs du bureau	Commission	Division	Num du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2025	Cible atteinte 2024	Cible atteinte 2023	Cible atteinte 2022	Résultats/commentaires
				Surveiller la densité des larves selon une rotation de 10 à 14 jours dans				Nombre de larves (par échantillon)	. Surveiller les sites du domaine public (environ 200 sites) tous les 7 à 14 jours. . Cible = 100 % des	95%	95%	100%	100%	Dans le cadre des efforts soutenus de priorisation de la Gestion intégrée des moustiques (GIM, sous-ensemble du cadre de la Lutte antiparasitaire intégrée) dans le Programme de gestion des moustiques (Mosquito 360) de la Commission des services régionaux du Sud-Est (CSRSE), nous avons légèrement modifié en 2025 l'habituel calendrier de surveillance « de routine » (tous les 10 jours environ) pour adopter une approche dans laquelle on s'en remet davantage aux données statistiques. Nous avons adapté les paramètres de surveillance non seulement aux réalités de la dotation en effectifs, mais aussi pour profiter des technologies nouvelles, surtout la surveillance de pointe par drone lancée en 2024. En règle générale, le créneau de 10 jours représente toujours un référentiel solide, puisqu'il correspond aux cycles typiques de développement des larves dans des conditions environnementales modérées et dans les différentes espèces. Dans la pratique toutefois, le développement des larves varie considérablement selon la température, la classe de l'habitat, les épisodes de précipitations et la composition des espèces. C'est pourquoi nous avons mis au point et continuons de mettre au point les opérations de surveillance pour tenir compte de la productivité propre aux différents sites. Pour 2025, nous avons priorisé les « catégories de sites » en fonction des sites plus risqués ou plus productifs, afin d'enchaîner, en 2026 et dans les années suivantes, avec une surveillance propre aux lieux. Dans ce modèle, nous avons prélevé plus souvent dans les échantillons les sites absolument prioritaires, alors que l'intervalle de 10 jours continue de servir

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Maîtriser la propagation potentiel le des arboviru	Commis	Commis	les trois collectivités.	Service offert dans les trois	Épandage de larvicides (Bti)	. Épandre un insecticide biologique lorsqu'on repère des sites potentiels de	100%	100%	100%	100%	de norme de référence générale (l'intervalle de sept jours étant fréquent durant les périodes au cours desquelles on priorisait les sites plus modestes et plus accessibles en raison de la météo et d'autres facteurs externes comme les interdictions de feux à ciel ouvert).
											Nous avons mené, comme nous l'avons fait en 2024, les opérations sur le terrain avec une équipe de quatre techniciens de terrain, qui s'est servie de drones. Puisque la dynamique sur le terrain peut changer considérablement d'une saison à la suivante, on peut faire appel à un autre technicien de terrain pour mener à bien les opérations à terme.
											Pour ce qui est du volume de surveillance et de traitement sur les sites, nous avons mené un total de 1 184 observations sur les sites (en plus de faire appel à d'autres balayages et épandages par drone), ce qui concorde avec la couverture précédente (en rehaussant légèrement cette couverture, probablement en raison de la rotation plus fréquente sur certains sites plus accessibles notés ci-dessus pendant certains créneaux). Nous avons continué de surveiller, conformément aux protocoles établis, les sites distincts des milieux humides, par exemple les bassins de rétention, les parcs, les écoles et les sentiers. Nous avons évalué les sites des milieux humides en faisant appel à un modèle hybride réunissant des sondages par drone et le prélèvement direct d'échantillons à pied. Dans un cas comme dans l'autre, nous avons étayé les paramètres de la surveillance pour les étendre à des données de plus grande résolution, en augmentant le nombre d'immersions-atomisations, de recensements de la végétation, d'observations des prédateurs et d'évaluations référentielles des sols, en plus des activités existantes de prélèvement d'échantillons pour l'analyse de la qualité de l'eau. Ces améliorations consistent à intégrer peu à peu les protocoles d'évaluation propres aux milieux humides. Pour étayer ces efforts, le superviseur du programme a mené à bien en 2025 les certifications de délimitation des milieux humides et du Protocole sur les services écosystémiques des terres humides pour le Canada atlantique (PSETH-CA), ce qui viendra renforcer à terme les pratiques de surveillance.
											Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, il faut aussi noter que les incendies de forêt généralisés d'août et les restrictions correspondantes de même que la restriction de l'accès à de nombreux terrains boisés et milieux humides ont empêché d'intégrer ces sites dans la surveillance de routine et dans la rotation des traitements. C'est pourquoi le programme a atteint pour la saison ~95 % de sa cible de couverture dans la surveillance.
			Épandre des insecticides								Nous avons épandu un larvicide dans tous les sites dans lesquels nous avons repéré catégoriquement des larves.
											Comme nous l'avons fait observer dans les résultats de l'an dernier, le programme Mosquito 360 a aujourd'hui permis de réaliser efficacement une transition complète : nous ne faisons plus appel aux véhicules Argo pour avoir accès aux milieux humides et pour les traiter. (Nous conservons deux véhicules Argo pour nous en servir éventuellement dans certains cas d'application particuliers, sans toutefois qu'ils fassent partie des pratiques courantes.) Cette décision se fonde sur différents facteurs, dont les frais d'exploitation et les dépenses en immobilisations, les répercussions écologiques et la constatation selon laquelle les dépressions identifiées elles-mêmes grâce aux véhicules Argo donnaient lieu à des quantités non négligeables d'eau stagnante, ce qui favorisait la reproduction des moustiques. Ces fonctions ont aujourd'hui été remplacées par une approche par drone dans la gestion des milieux humides. Parce que le printemps 2025 a été le premier au cours duquel nous avons déployé la technologie des drones, nous avons éprouvé certaines difficultés pendant la première partie de la saison. Il s'agit essentiellement des restrictions réglementaires liées au Certificat d'opérations aériennes spécialisées (COAS), en particulier les limites imposées par la météo comme les tolérances aux vents maximums. C'est pourquoi il a parfois fallu mener des traitements supplémentaires à pied (en continuant d'exclure les

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Environnement et s'assurer de réduire, pour les résidents des trois collectivités (Riverview, Moncton et Dieppe) les niveaux de nuisance causés par les moustiques et d'autres mouches piqueuses (larves aquatiques).	de services de régionaux du Sud-Est	on désinsectisation	Désinsectisation (Bti).	Citoyens et touristes	collectivités (de la fin avril au début de septembre) aux résidents pour maîtriser les moustiques afin d'en réduire la population	nidification active ou qu'on relève des larves dans les échantillons d'eau. .Cible = 100 % des cas	véhicules Argo dans les épandages réguliers dans les milieux humides); toutefois, le nombre d'adultes piégés est resté extrêmement faible pendant ce créneau, puisque la captation totale des adultes pour mai est supérieure à 200, ce qui indique que les traitements supplémentaires ont été efficaces en ce qui concerne l'activité subséquente des adultes. Heureusement, pour donner suite aux données cumulées grâce aux programmes de déploiement des drones comme le nôtre, Transports Canada a apporté d'importantes modifications réglementaires, qui entrent en vigueur en novembre 2025. En vertu des nouvelles règles, les drones portant des charges utiles de moins de 150 kg peuvent voler sans COAS (ce qui représente une hausse des charges utiles par rapport au seuil précédent et beaucoup plus restrictif de 25 kg). Cette mise au point devrait avoir pour effet d'augmenter considérablement la marge de manœuvre opérationnelle, de réduire les contraintes de délais et d'offrir des occasions d'étendre avec efficience les opérations larvicides, dans les cas nécessaires, et de maîtriser généralement les difficultés relevées en 2025.										
							Pour ce qui est des conditions de traitement des sites, les précipitations de 2025 ont accusé une baisse de l'ordre de 16 % par rapport à 2024 (année au cours de laquelle on avait constaté une baisse de 40 % par rapport à 2023). Ces réductions ont donné lieu au dessèchement des milieux humides, surtout en juin, pendant la plus grande partie de juillet ainsi qu'en août et en septembre. La saison 2025 a été marquée par l'être le plus sec dans la dernière décennie et par la période de sécheresse continue la plus longue dans les annales pour la zone cible du programme. Ces conditions de sécheresse se sont étendues aux milieux humides et aux sites distincts de ces milieux. C'est pourquoi la surveillance générale, dont la hausse considérable des activités de recensement des espèces et de cartographie des habitats, est devenue une plus grande priorité dans les opérations par rapport au traitement larvicide direct. De concert avec l'importance continue consacrée dans le cadre de ce programme d'opérations larvicides ciblées plutôt qu'aux opérations intensives, ce basculement a donné lieu à une nouvelle réduction proportionnelle de l'épandage des larvicides en 2025. On ne sait toujours pas si cette baisse représente une tendance durable. L'approche de traitement révisée du programme laisse entendre que les volumes de larvicides devraient rester inférieurs aux normes statistiques; toutefois, les modèles d'épisodes météorologiques saisonniers de plus en plus extrêmes pourraient aussi donner lieu à des années très humides, ce qui ferait à nouveau augmenter l'utilisation des larvicides.										
			Surveiller la densité des larves après l'épandage des insecticides biologiques.		Nombre de larves (par échantillon de 250 ml)	.Surveiller les résultats dans les 48 heures de l'épandage. .Cible = 100 % des cas	100%	100%	100%	100%	En 2025, la surveillance postérieure au traitement s'est déroulée selon la même approche qu'en 2024. Les densités de larves avant le traitement ont atteint en moyenne 3,69 larves par tranche de 250 ml, alors que les dénombrements postérieurs au traitement ont plongé à 0,09 larve par tranche de 250 ml, soit une réduction de l'ordre de 97,6 %. Comme dans les années précédentes, ces résultats concordent avec l'efficacité établie du Bti (<i>Bacillus thuringiensis</i> variété <i>israelensis</i>), documentée dans les études externes et dans la documentation consultée. Il faut toutefois noter que comme en 2024, l'absence prolongée d'eau stagnante dans la plupart des catégories de sites a pu influer sur les moyennes, puisque les larves étaient concentrées dans des pochettes d'eau moins grandes à de plus grandes densités. La prépondérance relative de la <i>Coquillettidia perturbans</i> est une considération potentiellement importante à terme, comme nous le faisons observer ci-après sous la rubrique Piégeage. D'après la documentation consultée, les larves de la <i>Coquillettidia perturbans</i> sont différentes de la plupart des espèces puisqu'elles évitent la voie des eaux de surface. Elles utilisent plutôt une structure de siphon spécialisée pour puiser leur oxygène dans les réseaux racinaires de la végétation aquatique. C'est pourquoi il est difficile de prélever des échantillons de ces larves en faisant appel aux techniques types avec une louche, ce qui fait du dénombrement du piégeage adulte un baromètre plus fiable de leur activité. En outre, parce que le Bti est très actif dans cette même colonne d'eau supérieure, son efficacité contre la <i>Coquillettidia perturbans</i> est limitée, comme le confirment les études scientifiques consacrées à cette espèce, ce qui peut obliger à faire appel à des approches modifiées pour assurer l'efficacité de la gestion.						

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

													bien connue pour les difficultés qu'elle cause du point de vue du traitement, dont la résilience aux approches de traitement basées sur le Bti, ce qui met en lumière le fait qu'il faut éventuellement mener d'autres recherches et faire appel à différentes stratégies de gestion si leur nombre continue d'évoluer tendanciellement comme on l'a constaté en 2025.
													D'importants progrès ont été accomplis en 2025 dans le domaine de la formation et de la sensibilisation. On a lancé une page Web consacrée exclusivement à Mosquito 360, mise au point avec le concours du cabinet HAWK Marketing, pour constituer un point de consultation clair à l'intention des résidents en quête d'information à propos du programme. Cette page Web, qui est aujourd'hui en ligne, fait l'objet d'un examen final avant d'y ajouter des ressources complémentaires sur la reproduction des moustiques, les approches dans le traitement et les stratégies de prévention, et les documents d'information correspondants sont modifiés dans les nouveaux onglets de cette page Web. Ces mises à jour devraient être publiées en octobre, et on continuera d'étoffer le site pour s'assurer que les résidents ont accès à l'information pertinente.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

opérations d'épandage par drone. Le service des communications de la CSRSE a aussi déployé, sous le titre « Mosquito Monday », un programme dans le cadre duquel cet organisme a publié différents billets qui comprenaient toutes sortes d'éléments d'information sur les opérations de Mosquito 360 (où, pourquoi, quand et comment, entre autres); on a aussi tourné une vidéo sur le thème de la « Journée mondiale du moustique », qui a également été diffusée par l'équipe des réseaux sociaux de l'AMCA (American Mosquito Control Association).

La communication est toujours un pilier essentiel de l'approche adoptée dans la gestion intégrée des moustiques, et nous continuerons de prioriser cette activité. En plus d'assurer la transparence des opérations du programme, ces efforts donnent aux résidents les moyens de jouer un rôle en réduisant les milieux locaux favorables à la reproduction, en particulier l'eau stagnante sur le domaine privé, ce qui ne relève pas directement de ce programme.

Services des opérations - Parcs															
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires		
					Entretien des parcs et des espaces ouverts - Sentiers - Horticulture - Gazon - Équipement des terrains de jeux - Collecte des déchets - Boulevards - Terrains des installations - Couloirs écologiques	Utilisateurs des parcs Citoyens et résidents	Parcs de la catégorie A (Parcs achalandés : parcs régionaux, parc Riverain, installations municipales, etc.)	Entretien des pelouses	• Le service doit être assuré chaque semaine dans toutes les zones à partir du mois de mai jusqu'aux environs de l'Action de grâce.	Non	Non		La cible a été atteinte dans 76 % des cas avec tout l'effectif voulu en faisant appel à des étudiants de mai jusqu'à à septembre. Du 1 ^{er} septembre jusqu'à l'Action de grâce, nous avons pu compter sur 25 % de notre effectif estival.		
								Entretien horticole	• Le service (p. ex., désherbage, coupage des bordures et paillage) doit être assuré chaque semaine, au besoin, à partir du mois de mai jusqu'aux environs de l'Action de grâce.	Non	Non		La cible a été atteinte dans 62 % des cas avec tout l'effectif voulu en faisant appel à des étudiants de mai jusqu'à à septembre. Du 1 ^{er} septembre jusqu'à l'Action de grâce, nous avons pu compter sur 25 % de notre effectif estival.		
								Collecte des déchets	• Les déchets doivent être ramassés deux fois par semaine pendant la saison estivale ou plus souvent au besoin. • Cible : 95 % des cas	Non	Non		La cible a été atteinte dans 93 % des cas.		
					Parcs de la catégorie B (Parcs de quartier : parc Lewis, parc Gagnon, parc Knox, etc.)		Entretien des pelouses	• Le service doit être assuré chaque semaine dans toutes les zones à partir du mois de mai jusqu'en septembre, puis aux deux semaines jusqu'aux environs de l'Action de grâce.	Non	Non		La cible a été atteinte dans 68 % des cas avec tout l'effectif voulu en faisant appel à des étudiants de mai jusqu'à à septembre. Du 1 ^{er} septembre jusqu'à l'Action de grâce, nous avons pu compter sur 25 % de notre effectif estival.			
							Entretien horticole	• Le service (p. ex., désherbage, coupage des bordures et paillage) doit être assuré aux deux semaines, au besoin, à partir du mois de mai jusqu'aux environs de l'Action de grâce.	Non	Non		La cible a été atteinte dans 42 % des cas avec tout l'effectif voulu en faisant appel à des étudiants de mai jusqu'à à septembre. Du 1 ^{er} septembre			

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Culture	Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens de Moncton grâce à des infrastructures récréatives et sportives qui favorisent le bien-être et une vie saine; investir dans la végétation et la préservation	Opérations	Parcs	Accès aux parcs et aux espaces verts	Parcs de la catégorie C (boulevards et terrains municipaux avec accessoires limités)						jusqu'à l'Action de grâce, nous avons pu compter sur 25 % de notre effectif estival.		
						Collecte des déchets	• Les déchets doivent être ramassés au moins une fois par semaine ou plus souvent au besoin. • Cible : 95 % des cas	Non	Oui		La cible a été atteinte dans 91 % des cas.		
						Entretien des pelouses	• Le service doit être assuré aux deux semaines dans toutes les zones à partir du mois de mai jusqu'en septembre, puis sur demande jusqu'aux environs de l'Action de grâce.	Non	Non		La cible a été atteinte dans 70 % des cas avec tout l'effectif voulu en faisant appel à des étudiants de mai jusqu'à à septembre. Du 1 ^{er} septembre jusqu'à l'Action de grâce, nous avons pu compter sur 25 % de notre effectif estival.		
						Collecte des déchets	• Les déchets doivent être ramassés au moins une fois toutes les deux semaines ou plus souvent au besoin. • Cible : 95 % des cas	Non	Oui		• Cible atteinte dans 91 % des cas		
						Service public offert pour assurer la sécurité dans les parcs	• Assurer la conformité avec la norme CAN/CSA Z614:20 (Équipements d'aires de jeu et revêtements de protection) dans le cadre des inspections annuelles, mensuelles et hebdomadaires.	Non	Oui		Cible annuelle atteinte dans 99 % des cas/cible mensuelle atteinte dans 83 % des cas		
						Services des terrains de sport	Utilisateurs des terrains de sport	Terrains de sport	Entretien des terrains de sport	• Maintenir la sécurité des terrains de jeux. Rendre compte de l'état des terrains de jeux tous les jours pendant la saison d'activité.	Oui	Oui	Conditions déclarées chaque jour pour les terrains polyvalents, de baseball et de balle-molle.
									Opérations hivernales - Déneigement	• Toutes les zones de niveau 1 doivent être déneigées dans un délai de 24 heures. • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.
									Opérations hivernales - Déneigement	• Toutes les zones de niveau 2, dans un délai de 48 heures. • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

sentiers et des espaces verts.	Services des parcs en hiver	Utilisateurs des sentiers Services en hiver	Service public offert pour assurer le plaisir et la sécurité sur nos sentiers	Opérations hivernales - Déneigement	. Toutes les zones de niveau 3, dans un délai de 72 heures. • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui		Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.
				Opérations hivernales – Épandage du sable et du sel	. Lorsqu'il est tombé de la neige, il faut épandre du sable ou du sel dans un délai de 24 heures dans toutes les zones de niveau 1. • Cible : 95 % des cas	Oui	Oui		Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.
				Opérations hivernales – Épandage du sable et du sel	. Lorsqu'il est tombé de la neige, il faut épandre du sable ou du sel dans un délai de 48 heures dans toutes les zones de niveau 2. • Cible : 95 % des cas	Oui	Oui		Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.
				Opérations hivernales – Épandage du sable et du sel	. Lorsqu'il est tombé de la neige, il faut épandre du sable ou du sel dans un délai de 72 heures dans toutes les zones de niveau 3. • Cible : 95 % des cas	Oui	Oui		Les opérations de déneigement ont été menées en respectant la cible pour 17 chutes de neige majeures durant cette période.
				Entretien des sentiers	. Sentiers asphaltés/sentiers pédestres inspectés chaque année; inspection, réparation et émondage chaque année au besoin. • Cible : 95 % des cas	Oui	Oui		La cible a été atteinte dans 98 % des cas pour 61 des 62 sentiers.
		Utilisateurs des patinoires	Service public offert pour assurer le plaisir et la sécurité sur nos sentiers	Opérations hivernales - Patinoires en plein air	Rendre compte de l'état des patinoires tous les jours pendant la saison d'activité.	Oui	Oui		Conditions déclarées chaque jour dans la saison pour la patinoire Kaboom, l'ovale Ian Fowler, la patinoire extérieure du parc Mapleton, le sentier de patinage extérieur Muskrat et la patinoire extérieure du parc Victoria.
		Utilisateurs des pistes de ski	Service public offert pour assurer le plaisir et la sécurité sur nos pistes de ski	Opérations sur les pistes de ski	Rendre compte de l'état des sentiers tous les jours pendant la saison d'activité.	Oui	Oui		Conditions déclarées chaque jour de la saison pour les pistes de ski.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Croissance et développement durables – Urbanisme et aménagement															
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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaires	
Culture	Mettre en œuvre le Plan stratégique de conservation du patrimoine.			Conservation du patrimoine	Conservation du patrimoine	Demandes de permis patrimonial	Propriétaires d'habitations	Délai de traitement des demandes de permis patrimonial	• Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation de la demande de permis patrimonial (selon le règlement) • Cible : 80 % des cas	82.76%	100%	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. Nous avons traité 82,76 % des demandes (28 sur 29) conformément aux niveaux de service souhaités. 	
														<p>Nous avons traité 90 % des demandes conformément aux niveaux de service souhaités. Le délai de traitement moyen des demandes a été de 2 à 3 semaines. Les variations dans le délai de traitement sont essentiellement attribuables aux cas dans lesquels on dépose des demandes en fonction de la prochaine séance du Comité de la conservation du patrimoine, qui se réunit chaque mois.</p>	
Urbanisme et aménagement		Urbanisme et aménagement	Planification de	Plan municipal	Élaboration du Plan municipal	Collectivité	Préparer et administrer le Plan municipal, les plans municipaux secondaires, l'Arrêté de zonage, l'Arrêté de lotissement et l'Arrêté sur la limitation d'accès des rues de la Ville.	Examen et établissement des plans et des arrêtés sur l'aménagement du territoire	Examen et mise à jour, tous les 10 ans, du Plan municipal.	Oui	Oui	Oui	Oui	<p>Nous avons mené en 2014 le dernier examen du Plan municipal. L'examen du Plan municipal et de l'Arrêté de zonage a été lancé; le contrat de la demande de propositions a été attribué à WSP en 2024. L'examen est en cours.</p>	
														<ul style="list-style-type: none"> 80 % des demandes ont été mises en conformité dans le délai d'exécution de 4 à 6 semaines. 	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Économie	Guider la croissance et le développement de la Ville dans un souci de durabilité, en tenant compte des buts et des objectifs environnementaux, sociaux, culturels et économiques de la Ville.	l'aménagement du territoire	zonage	de zonage		territoire respecte les arrêtés de zonage.	infractions dans le cadre de l'Arrêté de zonage	conformité approuvé • Cible : 80 % des cas					
			Certificats de zonage	Délivrance de certificats de zonage	Demandeurs	Traiter les lettres de conformité et de confirmation du zonage pour les transactions immobilières notariées afin de confirmer les détails sur les propriétés et de préciser si elles respectent ou non les arrêtés de la Ville de Moncton.	Délai de traitement des certificats de zonage	• Délai de 2 jours ouvrables pour délivrer le certificat de zonage • Cible : 80 % des cas	75.68%	83.3%	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. 75,68 % des certificats de zonage (196 sur 259) ont été traités conformément aux niveaux de service approuvés. Le délai moyen de traitement est de 1,75 jour. Les certificats de zonage n'étaient pas conformes aux niveaux de service attendus.
					Demandeurs	Inspection des ententes de zonage pour s'assurer qu'elles sont conformes		• Ententes conditionnelles de zonage inspectées pour en assurer la conformité dans les 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement • Cible : 90 % des cas	85%	42%	Oui	Oui	Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. Le personnel a surveillé les ententes de rezonage et les décisions adoptées dans le délai de 12 mois. Le Bureau a préféré faire adopter par résolution du Conseil municipal les opérations de rezonage, ce qui réduit désormais le nombre d'ententes conditionnelles sur le rezonage.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

		Approbation des demandes d'aménagement	Rezonage	Administration des demandes de rezonage	Demandeurs	Traiter les modifications à apporter au Plan municipal et aux arrêtés de zonage (demandes de rezonage).	Délai de traitement dans l'approbation des demandes de rezonage	• Délai de 6 mois pour l'approbation des demandes • Cible : 80 % des cas	57.14%	39.3%	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. Délai d'exécution moyen de 198,90 jours. • Sur 28 demandes, 6 ont été traitées dans le délai de 6 mois. On est en train d'étudier des améliorations aux rapports du système Infor pour qu'ils reflètent plus exactement le processus de rezonage (p. ex., le type de demande, les délais et les jalons). La transition entre les ententes conditionnelles sur le zonage et la résolution du Conseil (dans la mesure du possible) a permis de simplifier ce processus.
Économie	Guider la croissance et le développement de la Ville dans un souci de durabilité, en tenant compte des buts et des objectifs environnementaux, sociaux, culturels et	Urbanisme et aménagement	andées de lotissement	Approbation des demandes de lotissement	Demandeurs	Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 1	Approbation du plan de lotisse	• Délai de 2 semaines pour l'approbation de la demande complète de lotissement provisoire du type 1 • Cible : 80 % des cas	64.06%	43.6%	Non	Non	<ul style="list-style-type: none"> Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. Nous avons traité 64,06 % des demandes de lotissement du type 1 (41 sur 55) conformément aux niveaux de service approuvés. La durée moyenne de traitement des demandes d'approbation des plans de lotissement provisoires a été de 218,63 jours. Pour les lotissements du type 1, il faut l'approbation du Conseil municipal, ce qui dépasse le délai de traitement de 10 jours ouvrables. Les vacances du personnel ont elles aussi une incidence sur les délais de traitement pour certaines demandes de lotissement du type 1.
						Délai de traitement dans l'approbation des demandes provisoires de lotissement du type 2		• Délai de 6 semaines pour l'approbation de la demande complète de lotissement provisoire du type 2 • Cible : 80 % des cas	56.25%	46.2%	Non	Non	<ul style="list-style-type: none"> Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. Nous avons traité 56,25 % des demandes de lotissement du type 2 (9 sur 16) conformément aux niveaux de service approuvés. La durée moyenne de traitement des demandes d'approbation des plans de lotissement provisoires a été de 654,78 jours.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

économiques de la Ville.	Demandes du Comité consultatif d'urbanisme (CCU)	Administration des demandes du CCU	Demandeurs	Approbation des demandes du CCU	Inspection des demandes d'approbation des travaux d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes	• Demandes du CCU inspectées dans le délai de 12 mois de l'approbation du permis d'aménagement pour s'assurer qu'elles sont conformes • Cible : 90 % des cas	100%	86%	Oui	Oui	On a surveillé la conformité de 100 % des demandes du CCU. Il faut parfois compter des années avant que de nombreux dossiers soient parfaitement conformes (p. ex., dans les demandes portant sur les immeubles d'appartements et les immeubles à logements multiples); on revoit chaque mois ces dossiers pour constater les progrès accomplis.
						• Délai de 4 à 6 semaines pour l'approbation des demandes du CCU • Cible : 80 % des cas	S. O.	86%	Oui	Non	• Il faut apporter de nouveaux rajustements au système de suivi afin de permettre de suivre plus précisément la durée que maîtrise le Bureau et d'éviter d'ajouter le temps passé à attendre l'information, qui est indépendant de la volonté du Bureau. • Les demandes du CCU ont été traitées conformément aux niveaux de service approuvés. La demande moyenne est traitée dans un délai de 9,17 jours. On propose de mener un examen approfondi pour refléter plus exactement le temps consacré à partir de l'examen initial du plan de situation jusqu'à la décision prise par le CCU.
	Permis d'aménagement	Administration des permis d'aménagement	Demandeurs	Approbation des permis d'aménagement	Délai de traitement dans l'approbation des permis d'aménagement	• Délai de 2 jours ouvrables pour la délivrance des permis d'aménagement • Cible : 90 % des cas	S. O.		Non	Oui	• L'approbation du zonage a été délivrée selon le niveau de service attendu dans le cadre des délais de délivrance des permis de construction pour 24 demandes de permis d'aménagement sur 28. • Le nombre de permis d'aménagement (pour les bâtiments accessoires) délivrés a baissé à cause des changements apportés à la loi du gouvernement provincial.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Croissance et développement durables – Transport en commun														
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Résultats/commentaires
Social Codiac Transpo entend offrir, à tous les résidents des trois collectivités, un service de transports en commun sécuritaire, fiable et professionnel.	Codiac Transpo	S. O.	Service de transport à trajets fixes	Horaire du transport en commun – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et offrir un meilleur service à la clientèle.	Service à la clientèle	Nouveaux passagers des autobus	<ul style="list-style-type: none"> Arriver à destination dans les 3 minutes de l'heure programmée pour l'arrivée. Cible : 85 % des cas Accroître l'achalandage de 2 % par an. Accroître l'achat des laissez-passer d'autobus de 2 % par an (dans les 19 établissements de vente au détail et sur les applications mobiles). Répondre aux demandes de renseignements des citoyens dans les 36 heures de leur réception. Cible : 90 % des cas 	86 %	91 %	Oui	Oui	Augmentation des fréquences sur plusieurs circuits d'autobus en raison de l'augmentation du nombre de passagers et de l'achalandage.
				Achalandage de la clientèle – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage.								Augmentation de 18 % de l'achalandage (de juillet 2024 à juin 2025) [données des boîtes de perception]
				Ventes de laissez-passer d'autobus – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et encourager la transition entre le paiement au comptant et l'achat des laissez-passer multitrajets.								
				Demandes de renseignements des clients – trois collectivités	Passagers des autobus et citoyens	Répondre aux demandes de renseignements des citoyens.								

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Services des opérations – Travaux publics													
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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
Économie	Offrir au public des moyens d'accès sécuritaires aux routes pour le transport des personnes, des biens et des services.	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien hivernal – Routes	Exploitants de véhicules	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises	Déneigement		Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) • Il faut commencer à déneiger dès qu'il y a 5 cm de neige au sol. • Il faut d'abord déneiger complètement les autoroutes dans le délai de six à huit heures suivant le début des précipitations. • Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de six à huit heures suivant la fin des précipitations. • À la fin du déneigement, la surface des autoroutes est essentiellement dégagée et est soit sèche, soit mouillée.	Oui	S. O.	Oui	Les activités de déneigement des artères ont commencé dans un délai de 2 heures et se sont poursuivies jusqu'à la fin.
									Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen) • Il faut commencer à déneiger dès qu'il y a entre 5 cm et 8 cm de neige au sol. • Il faut d'abord déneiger complètement les rues collectrices dans le délai de huit heures suivant le début des précipitations. • Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de huit heures suivant la fin des précipitations. • À la fin du déneigement, la surface des rues collectrices est en partie recouverte de neige : les deux roues de gauche du véhicule peuvent se trouver sur une surface dégagée et les deux roues de droite, sur le manteau neigeux, la neige poudreuse ou la glace.				
									Classe IV – rues locales (exemple : avenue Douglas) • Il faut commencer à déneiger dès qu'il y a 10 cm de neige au sol. • Il faut d'abord déneiger complètement les rues locales dans le délai de huit heures suivant le début des précipitations. • Il faut terminer le dernier déneigement dans le délai de huit heures suivant la fin des précipitations. • À la fin du déneigement, les rues locales doivent être sécuritaires et carrossables.				
									Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) • Il faut commencer à épandre du sel ou du sable quand la neige ou la glace commence à s'accumuler sur la partie carrossable de la route, ce qui la rend glissante pour la conduite automobile. • Il faut épandre du sel ou du sable pour assurer l'entretien des routes afin d'en dégager la surface asphaltée, jusqu'à ce que le sel ou le sable devienne inefficace à cause de la température, de la force de la tempête ou d'autres conditions. • Il faut terminer l'épandage de sel ou de sable sur les routes dans le délai de deux à trois heures suivant le début des opérations d'épandage.				Le passage sur les routes de la classe II est effectué dans le délai de deux heures. D'autres passages sont parfois nécessaires, selon la météo et la cadence d'épandage du sel.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Économie	Offrir au public des moyens sécuritaires aux routes pour le transport des personnes, des biens et des services.	Travaux publics	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien hivernal – Routes	Exploitants de véhicules	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises	Épandage du sel et du sable	Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen)	Oui	Oui*	Oui	Le premier passage des routes III est effectué en moins de trois heures suivant les opérations d'épandage du sel. D'autres passages sont parfois nécessaires, selon la météo et la cadence d'épandage du sel. *D'après les événements météorologiques, il faut seulement du sel et du sable, indépendamment des activités de déneigement.
									• Il faut commencer à épandre du sel ou du sable lorsqu'on a assuré l'entretien des rues collectrices de la classe II. • Il faut procéder à un épandage complet de sel sur les rues collectrices dans le délai de deux à trois heures suivant le début des opérations d'épandage de sel ou de sable. • Il faut employer des méthodes pour maintenir le niveau de service – La surface des rues collectrices est en partie recouverte de neige : les deux roues de gauche du véhicule peuvent se trouver sur une surface dégagée et les deux roues de droite, sur le manteau neigeux, la neige poudreuse ou la glace.				
Social	Permettre au public d'avoir accès en toute sécurité aux trottoirs.	Travaux publics	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien hivernal – Trottoirs	Piétons	Service public offert aux usagers des trottoirs afin d'assurer la sécurité de l'accès aux trottoirs	Déneigement et épandage du sel et du sable : Le Plan de déneigement des trottoirs respecte une structure de trois niveaux prioritaires, sans délais fixes. À la fin de chacun des trois niveaux prioritaires, on publie des comptes rendus à l'intention des citoyens sur l'état du déneigement des trottoirs. S'il y a une tempête de neige avant la fin des travaux des trois niveaux prioritaires, il faut reprendre le premier niveau prioritaire. Cette approche logique et plus	Classe IV – rues locales (exemple : avenue Douglas)	Oui	Oui	Oui	Le premier passage des routes IV est effectué en moins de huit heures suivant les opérations d'épandage du sel. D'autres passages sont parfois nécessaires, selon la météo et la cadence d'épandage du sel. *D'après les événements météorologiques, il faut seulement du sel et du sable, indépendamment des activités de déneigement. Les conditions pour l'application directe de liquide (ADL) n'ont pas été satisfaites pendant la saison.
									• Le niveau de service doit permettre de s'assurer que les rues locales sont sécuritaires et carrossables; il faut procéder à un épandage complet de sel et de sable sur les rues locales dans le délai de 10 à 14 heures suivant la fin des précipitations.				
Social	Permettre au public d'avoir accès en toute sécurité aux trottoirs.	Travaux publics	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien hivernal – Trottoirs	Piétons	Service public offert aux usagers des trottoirs afin d'assurer la sécurité de l'accès aux trottoirs	Déneigement et épandage du sel et du sable : Le Plan de déneigement des trottoirs respecte une structure de trois niveaux prioritaires, sans délais fixes. À la fin de chacun des trois niveaux prioritaires, on publie des comptes rendus à l'intention des citoyens sur l'état du déneigement des trottoirs. S'il y a une tempête de neige avant la fin des travaux des trois niveaux prioritaires, il faut reprendre le premier niveau prioritaire. Cette approche logique et plus	Priorité 1	Oui	Oui	Oui	Par suite du changement de processus pendant la saison 2024-2025, on a perdu les données statistiques d'achèvement. Aucune anomalie n'a été signalée relativement au programme de déneigement des trottoirs. Il y a des lacunes à combler pour la saison 2025-2026.
									• Identifiés dans le plan de déneigement des trottoirs de la ville. • La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre 24 heures. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. • Mélange de sel et de sable adapté aux conditions.				
Social	Permettre au public d'avoir accès en toute sécurité aux trottoirs.	Travaux publics	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien hivernal – Trottoirs	Piétons	Service public offert aux usagers des trottoirs afin d'assurer la sécurité de l'accès aux trottoirs	Déneigement et épandage du sel et du sable : Le Plan de déneigement des trottoirs respecte une structure de trois niveaux prioritaires, sans délais fixes. À la fin de chacun des trois niveaux prioritaires, on publie des comptes rendus à l'intention des citoyens sur l'état du déneigement des trottoirs. S'il y a une tempête de neige avant la fin des travaux des trois niveaux prioritaires, il faut reprendre le premier niveau prioritaire. Cette approche logique et plus	Priorité 2	Oui	Oui	Oui	Par suite du changement de processus pendant la saison 2024-2025, on a perdu les données statistiques d'achèvement. Aucune anomalie n'a été signalée relativement au programme de déneigement des trottoirs. Il y a des lacunes à combler pour la saison 2025-2026.
									• Identifiés dans le plan de déneigement des trottoirs de la ville. • La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre 48 heures. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. • Mélange de sel et de sable adapté aux conditions.				

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

								des trottoirs, en plus de prévoir une meilleure structure pour assurer avec cohésion le déroulement des opérations sur l'ensemble du territoire de la Ville.	Priorité 3 <ul style="list-style-type: none"> Identifiés dans le plan de déneigement des trottoirs de la ville. La durée du premier cycle complet de déneigement peut atteindre cinq jours. Selon l'importance des précipitations, il peut se révéler nécessaire d'enchaîner avec les cycles suivants. Mélange de sel et de sable adapté aux conditions. 	Oui	Oui	Oui	
Économie	Offrir au public des moyens d'accès sécuritaires aux routes pour le transport des personnes, des biens et des services.	Travaux publics	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien estival – Routes	Piétons et exploitants de véhicules	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises	Marquage de la chaussée : Le plan de travail dépend de la priorité donnée au risque. La météo et la température sur la surface de la route sont des facteurs qui déterminent les dates d'achèvement visées.	Priorité 1 – Passages piétonniers (application annuelle) <ul style="list-style-type: none"> Passages piétonniers aux abords des écoles, des hôpitaux et des artères et rues collectrices Lignes médianes jaunes et lignes discontinues blanches (zones non résidentielles), flèches de direction et pistes cyclables délimitées pour le transport actif 	Oui	Oui	Oui	Panneaux de signalisation achevés à 88,2 %. Passages piétonniers achevés à 96,5 %. Flèches de direction achevées à 94,4 %. Lignes de délimitation blanches et jaunes achevées à 97,4 %.
						Piétons et exploitants de véhicules		Priorité 2 – Zones résidentielles (application annuelle) <ul style="list-style-type: none"> Passages piétonniers – zones résidentielles Lignes médianes jaunes et lignes discontinues blanches sur les rues secondaires Lignes pour les pistes cyclables et lignes des bords des accotements 	Oui	Non	Non		
						Exploitants de véhicules		Priorité 2 – Stationnement (application biannuelle) <ul style="list-style-type: none"> Parcomètres dans le cœur du centre-ville Parcomètres dans les environs des hôpitaux Places de stationnement dans les rues 	Oui	Non	Oui		
Économie	Offrir au public des moyens d'accès sécuritaires aux routes pour le	Ingénierie et environnement	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien estival – Routes	Utilisateurs des sentiers et exploitants de véhicules	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des cyclistes	Marquage de la chaussée : Le plan de travail dépend de la priorité donnée au risque. La météo et la température sur la surface de la route sont des facteurs qui déterminent les dates d'achèvement visées.	Priorité 3 – Autres symboles (application biannuelle) <ul style="list-style-type: none"> Symboles des voies cyclables (flèches pour les voies partagées et losanges) 	Oui	Non	Non	
						Cyclistes			Non	Non			
Économie	Offrir au public des moyens d'accès sécuritaires aux routes pour le transport des personnes, des biens et des services	Ingénierie et environnement	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien estival – Routes	Exploitants de véhicules et cyclistes	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises	Balayage des rues	Priorités en matière de balayage des rues : <ul style="list-style-type: none"> Phase 1 : Enlèvement complet des débris sur les artères, sur les rues collectrices, dans les zones industrielles et sur les voies de transport actif dans les emprises de rues (printemps) Phase 2 : Balayage complet des rues résidentielles locales restantes (printemps et été) Phase 3 : Entretien régulier sur les artères, sur les rues collectrices, dans les zones industrielles, sur les voies de transport actif dans les emprises de rues et sur les rues résidentielles locales (été) Phase 4 : Nettoyage complet des rues aux fins d'amélioration du drainage (automne) 	Oui	Non	Oui	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Économie	Offrir au public des moyens d'accès sécuritaires aux routes pour le transport des personnes, des biens et des services.	Ingénierie et environnement	Travaux publics	Accessibilité et entretien des routes et des trottoirs	Entretien estival/hivernal – Routes	Exploitants de véhicules et cyclistes	Service public offert aux usagers des routes afin d'assurer la sécurité dans le transport des personnes et des marchandises	<p>Réparation de l'asphalte : Il y a essentiellement deux méthodes de réparation des routes asphaltées :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enlever le revêtement défectueux ou le matériau de base et le remplacer par une nouvelle base et un nouveau revêtement asphalté*. 2. Recouvrir la zone défectueuse d'un matériau* en imperméabilisant la zone défectueuse et stabiliser la zone réparée. <p>*On entend par « asphalte » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En hiver – un matériau posé à froid ou un matériau recyclé, selon la température atmosphérique. • En été – l'asphalte usiné, dont deux couches d'asphalte de base et un produit imperméabilisant (couche supérieure). <p>*On entend par « nid-de-poule » : la détérioration de l'asphalte donnant lieu à une ornière de 75 mm de profondeur et de 300 mm de largeur en surface, à réparer selon les conditions et les ressources.</p>	<p>Cycle prioritaire</p> <p>Hiver :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) • Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen) • Classe IV – Rues locales (exemple : avenue Douglas) • Effectuer les réparations nécessaires à l'aide d'asphalte à froid ou d'un matériau recyclé <p>Été :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classe II – Artères (exemple : chemin Mountain) • Classe III – Rues collectrices (exemple : promenade Evergreen) – Commencer les travaux lorsque les usines de fabrication de l'asphalte ouvrent leurs portes. Tous les travaux de réparation doivent être terminés d'ici le mois de juillet. • Classe IV – Rues locales (exemple : avenue Douglas) – Les travaux doivent commencer quand les usines de fabrication de l'asphalte ouvrent leurs portes et qu'on a terminé tous les travaux de réparation des routes des classes II et III. Tous les travaux de réparation doivent être terminés d'ici le mois d'août. 	Oui	Oui	Oui	Entretien continu des nids-de-poule et des tranchées destinées aux services publics pendant la saison hivernale.

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Services des opérations – Aréna Greenfoot Energy 4-Plex et Centre communautaire Crossman-Aréna Kay												
Programme des loisirs et de la culture												
Piliers	Objectifs	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
Établissements – Aréna Greenfoot Energy 4-Plex/Centre communautaire Crossman-Aréna Kay	Événements	Entretien ménager	Entretien ménager	Service opérationnel offert aux clients qui louent des locaux dans les arénas. L'entretien ménager comprend, sans toutefois s'y limiter, le nettoyage des toilettes, la collecte des déchets, le récurage des planchers et le nettoyage à l'aspirateur (le cas échéant).	L'établissement est propre et prêt à accueillir les participants aux événements.	.Nettoyage des toilettes, collecte des déchets, récurage des planchers et nettoyage à l'aspirateur, le cas échéant, au moins 5 heures avant l'événement qui se tient le jour même .Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui			
		Préparation de l'événement	Préparation de l'événement	Service opérationnel offert aux clients qui louent des locaux dans les arénas. La préparation des événements comprend, sans toutefois s'y limiter, l'établissement de la liste des articles loués à remettre aux clients (scène, tables et chaises, entre autres) et le montage des articles à la demande du client.	Les salles de conférence sont propres et prêtes pour la tenue des événements.	.Nettoyage des toilettes, collecte des déchets, récurage des planchers et nettoyage à l'aspirateur, le cas échéant, au moins 5 heures avant l'événement qui se tient le jour même .Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui			
		Location de la patinoire	Entretien de la patinoire (avant le début de la journée)	Service opérationnel offert aux groupes qui louent la patinoire dans les arénas	La patinoire est à la disposition des utilisateurs.	.Entretien de la patinoire terminé et mesures exactes enregistrées; patinoire prête pour la première période de location de la journée .Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui			
			Entretien de la patinoire (pendant les périodes de location)	Service opérationnel offert aux groupes qui louent la patinoire dans les arénas	La patinoire est à la disposition des utilisateurs.	.Arroser la glace avant le début de la période de location dans un délai maximum de 15 minutes par séance d'arrosage .Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui			
						.Nettoyage et mesures prises pour s'assurer que la salle est vide entre deux périodes de location en	Oui	Oui	Oui			

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Social Contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyens de Moncton grâce à des installations récréatives et sportives favorisant le mieux-être et un mode de vie sain.	Parcs		Préparation du vestiaire	Service opérationnel offert aux groupes qui louent la patinoire dans les arénas	Les salles du vestiaire sont prêtes pour les utilisateurs.	respectant une durée cible de 15 minutes par opération de nettoyage . Cible : 90 % des cas				
			Installation de la patinoire	Processus d'installation de la patinoire, conformément au calendrier à respecter	Installation de la patinoire	. Patinoire installée dans un maximum de 280 heures par séance d'arrosage . Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui	
		Événements	Établissements loués	L'Aréna Greenfoot Energy 4-Plex est un établissement de première qualité pour les événements sportifs qui est doté de quatre patinoires. Le Centre communautaire Crossman-Aréna Kay comprend une patinoire, un gymnase, une piste de marche et trois salles communautaires.	Les arénas sont prêts à accueillir les participants aux événements.	. Les salles louées sont prêtes pour le client selon le contrat de location. . Cible : 90 % des cas	Oui			
					Le restaurant Slapshots et le café Intermisions sont prêts pour l'événement.	. Le restaurant est prêt pour les participants à l'événement. . Cible : 90 % des cas	Oui			
		Établissements – Aréna Greenfoot Energy 4-Plex/Centre communautaire Crossman-Aréna Kay	Location de la patinoire	État de la surface de la patinoire	Patineurs/joueurs	La surface de la patinoire est prête pour les utilisateurs.	. Arroser la glace avant le début de la période de location et après chaque match . Cible : 95 % des cas	Oui		
				État des vestiaires (16)	Utilisateurs	Les salles du vestiaire sont prêtes pour les utilisateurs.	. Vestiaires nettoyés avant le début de la période de location (cible : 90 % des cas) . Nettoyer les salles de vestiaire après chaque période de location (cible : 80 % des cas)	Oui		
			Location de la patinoire	État du hall	Utilisateurs	Le hall est propre et prêt pour la tenue des événements.	. Nettoyer le hall avant la période de location (cible : 90 % des cas) • Nettoyer le hall après la dernière période de location (cible : 90 % des cas)	Oui		
				État des toilettes publiques (5)	Utilisateurs	Les toilettes sont propres et prêtes pour la tenue des événements.	. Nettoyer les toilettes publiques avant la période de location (cible : 90 % des cas) • Nettoyer les toilettes publiques au moins trois fois par période de location (cible : 90 % des cas)	Oui		
		Centre communautaire Crossman-Aréna Kay	Location du gymnase	Entretien du gymnase (avant le début de la journée)	Service opérationnel offert aux groupes qui louent le gymnase du Centre communautaire Crossman	Le gymnase est à la disposition des utilisateurs.	. Étage nettoyé avant le début de la période de location . Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui
				Entretien du gymnase (pendant les périodes de location)	Service opérationnel offert aux groupes qui louent le gymnase du Centre communautaire Crossman	Le gymnase est à la disposition des utilisateurs.	. Étage nettoyé avant le début de la période de location . Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui
			Préparation du vestiaire	Service opérationnel offert aux groupes qui louent le gymnase du Centre communautaire Crossman	Les salles du vestiaire sont prêtes pour les utilisateurs.	. Nettoyage et mesures prises pour s'assurer que la salle est vide entre deux périodes de location en respectant une durée cible de 15 minutes par opération de nettoyage . Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

				Piste de marche	Entretien de la piste de marche (avant le début de la journée)	Service opérationnel offert aux groupes qui utilisent la piste de marche au Centre communautaire Crossman	La piste de marche est à la disposition des utilisateurs.	.Entretien et nettoyage de la piste de marche avant l'ouverture du Centre pour la journée .Cible : 95 % des cas	Oui	Oui	Oui	
--	--	--	--	-----------------	--	---	---	--	-----	-----	-----	--

Services communautaires – Tourisme 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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
Culture	Accroître le nombre de touristes qui se rendent à Moncton et dans le Sud-Est	Loisirs, culture et événements	Tourisme	Information à l'intention des visiteurs : adaptée aux visiteurs	Participation sur les réseaux sociaux/interaction	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	Visiteur informé	• Campagne sur les réseaux sociaux grâce à des billets des municipalités, des partenaires et de la région (Facebook, Instagram et Twitter)	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> En novembre 2022, la Ville a confié à Destination Moncton-Dieppe (DMD) la responsabilité de la promotion du tourisme, y compris la gestion de son ancien compte Facebook sur le tourisme. Les campagnes payantes menées par la Ville sur les réseaux sociaux font depuis partie du compte Facebook organisationnel de la Ville de Moncton. Après cette transition, l'équipe chargée des événements de la Ville de Moncton a consacré ses efforts sur la promotion des grands événements de Moncton exclusivement (plutôt qu'à la promotion des événements ET au marketing touristique en général). On fait désormais la promotion de ces événements importants dans la région et sur d'autres marchés (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Québec) afin de mieux faire connaître les événements et d'attirer les visiteurs en positionnant Moncton comme une ville captivante à visiter et pour participer aux événements. La période de juillet 2024 à juin 2025 a constitué le deuxième cycle annuel complet dans ce nouveau cadre. Le lecteur trouvera ci-après les statistiques qui créent un baromètre pour les niveaux de service des prochaines années. <p>RÉSULTATS pour les campagnes payantes sur les réseaux sociaux (juillet 2024-juin 2025)</p> <p>RAYONNEMENT TOTAL : 12 281 200</p> <p>IMPRESSIONS TOTALES :</p> <p>21 615 507 N^{bre}</p> <p>D'ÉVÉNEMENTS PROMIS :</p> <p>43 COÛT MOYEN PAR</p> <p>RÉSULTAT : 2,31 \$</p> <p>MARCHÉS : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Québec (dans les régions proches du Nouveau-Brunswick).</p>

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

					Touristes	visiteurs, de prolonger leur séjour ou de les inviter à revenir dans le Grand Moncton.	Visiteur informé	• Réponse aux demandes de renseignements sur les réseaux sociaux dans les 48 heures	100 %	100 %	90 %	• En novembre 2022, la Ville a cédé à Destination Moncton-Dieppe son ancien compte Facebook sur le tourisme. • Les campagnes payantes menées par la Ville sur les réseaux sociaux font depuis partie du compte Facebook organisationnel de la Ville de Moncton. C'est pourquoi les réponses à apporter aux demandes de renseignements sur les réseaux sociaux sont désormais gérées par le Bureau des communications. • L'équipe chargée des événements est au courant des demandes de renseignements et est souvent consultée pour permettre de formuler les réponses.	
					En personne/par téléphone	Touristes	Visiteur informé	• Fournir toute l'année, directement et par téléphone, de l'information pour les visiteurs.	Oui	Oui	Oui	• Cette question est gérée par la Place Resurgo dans ces deux Centres d'information touristique. • Le Centre d'information touristique de la Place Resurgo est ouvert 12 mois par année. • Le Centre d'information des visiteurs de la Maison Treitz est ouvert pendant la saison touristique.	
					Publicité en ligne	Touristes	Visiteur informé qui choisit Moncton (ou le Grand Moncton et le sud-est du Nouveau-Brunswick) comme destination de prédilection	• Campagnes de publicité en ligne destinées à quatre segments prioritaires • Cible : Nouveau-Brunswick, région de l'Atlantique, Québec et Ontario et Nouvelle-Angleterre	Oui	Oui	Cf. commentaires	• Destination Moncton-Dieppe est maintenant responsable de ce service. • Cela dit, afin d'attirer les visiteurs venant de l'extérieur à Moncton, l'équipe chargée des événements de la Ville coordonne une campagne de publicité en plein air qui vise à promouvoir les grands événements de Moncton sur les marchés suivants : Grand Moncton, Fredericton, Saint John, Miramichi et parfois Halifax/Dartmouth. • Cette campagne de publicité en plein air comprend des tableaux d'affichage numériques et des panneaux publicitaires dans la rue.	
Économie	Faire de Moncton la destination de prédilection pour les assemblées, le tourisme et les salons professionnels et expositions	Loisirs, culture et événements	Promotion du tourisme et événements : ciblage de l'industrie	Accords de partenariat avec l'industrie	Industrie	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'intermédiaire de tous les secteurs, dont les assemblées et congrès, à la profession de voyagiste et aux sports	• Accords de partenariat avec Tourisme Moncton en vigueur avec au moins 20 partenaires de la profession touristique (attractions et hébergement) • Cible : 100 % des cas	S. O.	S. O.	S. O.	• Puisque la responsabilité du tourisme est passée de la Ville de Moncton à Destination Moncton-Dieppe, ce niveau de service n'est plus applicable.		
				Salons professionnels, événements pour l'industrie et missions de vente	Industrie		• Participation à un certain nombre de marchés et de salons professionnels du tourisme (de 10 à 12) afin de promouvoir commercialement la région	S. O.	S. O.	S. O.		• Destination Moncton-Dieppe est maintenant responsable de ce service. • Cela dit, l'équipe du Bureau des événements continue de participer à des salons professionnels/conférences du tourisme sportif et de développement culturel en vue d'attirer des événements à Moncton. • Il faudrait revoir le nombre cible de salons auxquels assister pour les niveaux de service pour 2024-2025.	
				Coordination de l'industrie et participation aux	Industrie		• Minimum de 3 visites de familiarisation dans le secteur du tourisme récepteur pour les grands organismes de	S. O.	S. O.	S. O.		• Puisque la responsabilité du tourisme est passée de la Ville de Moncton à Destination Moncton-Dieppe, ce niveau de service n'est plus applicable.	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

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		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	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • L'accord sur les niveaux de service a été approuvé par le Conseil. • Le conseil d'administration de Destination Moncton-Dieppe est en place. La responsabilité des services touristiques a été cédée à DMD. • Cette cible a été atteinte à 100 %. • Ce niveau de service devrait être révisé ou mis à jour.
Produire et présenter des événements et des fêtes communautaires gratuits, ouverts et accessibles au public	Loisirs, culture 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 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • En 2024, les festivités de la fête du Canada, qui se sont déroulées dans le terrain de stationnement du parc Riverain, ont attiré plus de 15 000 personnes. Au programme : - 11 h à 20 h : Aire de jeux pour les enfants, dont des jeux gonflables, des tatouages décalcomanies, des activités de la Place Resurgo, une expérience Touche-Tout et d'autres divertissements (dans le parc Riverain) - midi à 17 h : Enseignements d'une gardienne des savoirs traditionnels autochtones - midi à 20 h : Village des artisans sur la rue Downing - midi à 22 h : Marché de produits alimentaires et autres produits (parc Riverain) - 17 h à 22 h : Concerts sur la scène principale de la fête Beau Canada! (stationnement du parc Riverain) - 10 h : Feux d'artifice des trois collectivités (parc Riverain) - Dans le cadre du programme, nous avons offert un ensemble équilibré d'événements dans les deux langues officielles.
								<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de 3 concerts Acoustica hebdomadaires • Cible : Dans 3 différentes zones d'événement pendant les mois de juillet et d'août 	Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • En 2024, les concerts de la série Acoustica ont eu lieu chaque semaine, à savoir les mardis dans le parc Victoria, les mercredis dans le parc du Centenaire, les jeudis sur différentes terrasses (PatioFest) et les samedis au Marché Moncton.
Offrir des programmes				Organisateurs		<ul style="list-style-type: none"> • Confirmation de la réception des demandes d'organisation d'événements • Cible : dans un délai de 48 heures 		Oui	Oui	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Cible atteinte au moyen de réponses automatisées. • Cible atteinte en faisant preuve de proactivité avec les groupes annuels en ce qui a trait aux réservations pour l'année suivante. 	
							<ul style="list-style-type: none"> • Réponse du coordonnateur pour l'examen des besoins relatifs aux événements dans un délai de 72 heures • Cible : 95 % des cas 	95 %	95 %	95 %	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des demandes de renseignements sur les événements ont été traitées dans le délai de 72 heures. 	
							<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 	95 %	95 %	100 %	<ul style="list-style-type: none"> • Les demandes de fermeture de rue et d'exemption à l'Arrêté concernant les bruits excessifs ont été envoyées au Comité de gestion des événements au moins deux semaines avant l'approbation à la séance du Conseil municipal. 	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Culture	qui permettent de développer les activités événementielles sur le territoire de la Ville de Moncton	Loisirs, culture et événements	Tourisme et événements	Événements et festivals	Appuyer les organisateurs d'événements et de festivals communautaires	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.	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	gestion des événements				
								• Cible : dans un délai de 48 heures				
								• Lettre d'offre signée confirmant les secteurs financés (financement en fonds, en nature ou en infrastructures)	90 %	90 %	90 %	• Cible atteinte dans 90 % des cas : l'incapacité d'atteindre la cible était attribuable au manque de renseignements de la part des organisateurs, des exigences changeantes et du contenu de la lettre d'offre.
								• Cible : au plus tard 2 semaines avant le début de l'événement				
								• Livraison des documents nécessaires fournis par la Ville	95 %	95 %	95 %	• Cible atteinte dans 95 % des cas : l'incapacité d'atteindre la cible était attribuable à la capacité. • De plus, certains groupes demandent que l'équipement soit livré plus près de l'heure de début de l'événement lorsqu'ils arrivent sur place, tandis que d'autres groupes l'installent la veille. Il faut superviser certains équipements, dont les raccordements électriques et d'aqueduc.
								• Cible : au moins une visite par événement				
								• Visite sur les lieux pendant l'événement, le cas échéant	100 %	100 %	100 %	• Le personnel a visité le site de l'événement, au besoin.
								• Publication du compte rendu de l'événement et des recommandations pour l'événement de l'année suivante				
								• Cible : avant la fin de l'année	Oui	Oui	Oui	• Des courriels de suivi ont été envoyés aux organisateurs après chaque événement pour obtenir leur rétroaction.
								• Participation aux événements de l'industrie et occasions de vente individuelles pour l'élaboration des événements	2 (cible dépassée)	2 (cible dépassée)	Non	Événements de l'industrie auxquels on a participé : • Conférence SpoHoX, octobre 2024 (Colette McLaughlin)
								• Cible : au moins 1 par an				• Congrès sur les événements sportifs, mars 2025 (Chad Gautreau)
								• Évaluation des demandes de subventions pour l'organisation des événements; réponse et confirmation ou refus du financement	75 %	90 %	85 %	• Cible atteinte dans 75 % des cas
								• Cible : dans les 30 jours de la demande				
								Attraction des événements :				
								• Évaluations des propositions	Oui	Oui	Oui	• Résultat réel : 36
								• Cible : 30 par année				

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Attirer et organiser des événements de grande envergure qui produisent des retombées économiques sur Moncton et la région du Sud-Est	Loisirs, culture et événements	Tourisme et événements	Attraction des événements	Élaboration des offres	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	Attraction des événements : • Déclarations d'intérêt officielles • Cible : 3 par année	Oui	Oui	Oui	• Trois manifestations d'intérêts officielles ont été déposées durant cette période. • Championnat 16U féminin de Baseball Canada 2027 • Coupe Baseball Canada 2028 • Championnats d'athlétisme 2027 et 2028
								Attraction des événements : • Dépôt de candidatures • Cible : 2 par année	6	4	5	• Dont les offres établies par la Ville de Moncton et les offres des organisations sportives locales auxquelles la Ville apporte une aide significative. Offres soumises/financées : • Candidature aux Jeux du Canada 2029 – Examen exhaustif (candidature fructueuse) • Championnat continental masculin de la NORCECA 2026 (candidature fructueuse) • Championnats d'athlétisme 2027 et 2028 (candidature fructueuse) • Championnat canadien de tir au poignet 2026 (en cours d'évaluation) • Championnat canadien de curling mixte 2026 (candidature infructueuse) • Championnats canadiens de badminton junior (U13, U15, U17 et U19) et senior/paralympique (candidature fructueuse)
								Attraction des événements : • Candidature fructueuse • Cible : 1 événement national ou international de grande envergure	3	5	5	Offres retenues : • Jeux du Canada 2029 (candidature fructueuse) • Championnat continental masculin de la NORCECA 2026 (candidature fructueuse) • Championnats canadiens de badminton junior (U13, U15, U17 et U19) et senior/paralympique (candidature fructueuse)

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Sites d'événements (niveaux de services offerts au public) : résultats de juillet 2024 à juin 2025

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 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Commentaires
Économie	S'assurer de promouvoir le Colisée comme générateur économique important de la Ville.	Loisirs, culture et événements	Sites d'événements – Complexe du Colisée	Événements	Établissements loués	Organisateur d'événements (locataire)	Le complexe du Colisée est un établissement de prestige pour les salons professionnels et le grand public, la location générale et les conférences.	Le complexe du Colisée est prêt pour l'événement	• Les zones louées sont prêtes pour que le client puisse s'en servir conformément au contrat de location. Cible : 90 % des cas	100%	100%	99%	100%	
				Location de la patinoire	État de la surface de la patinoire	Patineurs	Service offert aux groupes qui louent la patinoire	Surface de la patinoire prête à accueillir les patineurs	• Arrosage de la patinoire avant le début de la période de location • Cible : 95 % des cas	100%	100%	100%	100%	
					État des vestiaires	Utilisateurs	Service offert aux groupes qui louent la patinoire	Vestiaires prêts à utiliser						
Social	Améliorer la qualité de vie des résidents.	Loisirs, culture et événements	Sites d'événements – Complexe du Colisée	Marche communautaire	Zone de marche à l'intérieur	Marcheurs	Service offert aux marcheurs qui recherchent un établissement confortable	Colisée mis à la disposition des marcheurs	• Disponibilité d'octobre à avril (en semaine de 9 h à 16 h) pendant les jours où il n'y a pas d'événement • Cible : 95 % des cas	99%	100%	100%	100%	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Opérations – Eau et eaux usées													
Piliers	Description	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Définition du service	Clients visés	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2024-2025	Cible atteinte 2023-2024	Cible atteinte 2022-2023	Résultats/commentaires
Environnement	Offrir aux citoyens de l'eau potable saine et salubre	Opérations	Eau et eaux usées	Eau potable	Eau	Service public offert aux titulaires de compte d'eau et aux consommateurs d'eau, pour qu'ils aient accès à une alimentation en eau potable salubre et propre, qui respecte rigoureusement ou largement les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada	Propriétaires d'habitations et entreprises	Exploitation et entretien des conduites d'eau principales et des services d'aqueduc	• La réparation des conduites d'eau principales (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures • Cible : 80 % des cas	Oui	Oui	Oui	Il y a eu 39 ruptures de conduites d'eau principales durant cette période. 92 % des demandes ont été exécutées dans les 24 heures.
							Propriétaires d'habitations et entreprises		• La réparation des fuites majeures (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures • Cible : 80 % des cas	Oui	Oui	100 %	Il y a eu 6 travaux de réparation de fuites majeures des conduites pendant la période de l'examen. Toutes les demandes ont été exécutées dans les 24 heures.
							Propriétaires d'habitations et entreprises		• La réparation des fuites mineures (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 168 heures (une semaine) • Cible : 80 % des cas	Non	Non	Non	Il y a eu 39 travaux de réparation de fuites mineures des conduites pendant cette période. 59 % des travaux ont été effectués dans les 7 jours. Le délai moyen d'exécution des travaux de réparation a été de 9,5 jours. Certaines répercussions sur les délais d'exécution s'expliquent par les retards dans l'information se rapportant aux infrastructures souterraines et fournie par des tiers (coordonnées), de même que par les travaux d'aménagement programmés, à la demande des contribuables.
							Propriétaires d'habitations et entreprises		• Le dégel des conduites gelées (début des travaux de creusage) doit commencer dans les 24 heures • 80 % des cas	–	–	–	Il n'y a pas eu d'épisodes de conduites gelées pendant la période visée par ce rapport.
							Propriétaires d'habitations et entreprises	Comptage de la consommation importante d'eau	• Notification mensuelle des utilisateurs qui consomment plus de 300 % de leur volume statistique • Cible : 100 % des cas	Oui	Oui	Oui	
							Bureau d'incendie	Bornes-fontaines	• Déneigement des bornes-fontaines dans le secteur du centre-ville dans les 48 heures suivant la fin d'une tempête • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	Les équipes de service ont été dépêchées sur les lieux 9 fois pendant la saison (3 fois en décembre, 1 en janvier et 5 en février).
							Consommateurs d'eau		• Recours à un entrepreneur pour le déneigement des bornes-fontaines hors du secteur du centre-ville dans les 24 heures suivant la demande • Cible : 90 % des cas	Oui	Oui	Oui	Des entrepreneurs ont été dépêchés sur les lieux 2 fois pour le déneigement des bornes-fontaines pendant la saison.
							Consommateurs d'eau	Surveillance et compte rendu de la conformité de l'eau potable	• Respecter les concentrations maximales acceptables dans les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada de Santé Canada • Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation • Cible : 100 % des cas	100 %	100 %	100 %	
										Oui	Oui	Oui	

Politique sur les niveaux de service de la Ville de Moncton

Environnement	Assurer l'enlèvement des eaux usées pour les résidents	Opérations	Eau et eaux usées	Eaux usées	Eaux usées	Service public offert aux titulaires de compte d'eaux usées et aux producteurs d'eaux usées pour enlever en toute sécurité les eaux usées dans leurs bâtiments	Propriétaires d'habitations et entreprises	Exploitation et entretien des conduites d'égout principales et secondaires	• Intervention dans les sous-sols inondés dans l'heure suivant l'appel • Cible : 90 % des cas	Non	Non	Non	• Résultats (en excluant l'intervention pendant les inondations causées par la tempête) : cible atteinte dans 31,3 % des cas. • Délai de réponse moyen de 4 heures 43 minutes. Résultats (en excluant l'intervention pendant les inondations causées par la tempête)
							Propriétaires d'habitations et entreprises	Surveillance et compte rendu de la conformité des eaux usées (effluents et interconnexions)	• Rapport annuel soumis à l'organisme de réglementation • Cible : 100 % des cas	Oui	Oui	Oui	
Environnement	Activités générales liées à l'aqueduc et aux égouts	Opérations	Eau et eaux usées	Propriétaires d'habitations et entreprises	Localisation des conduites d'eau et d'égout pour l'infrastructure des services publics	• Localisation des services publics dans les deux jours ouvrables • Cible : 90 % des cas	Non	Non	Oui	La cible a été atteinte dans 83,1 % dans le délai de deux jours ouvrables. *Les problèmes de localisation avec le tiers externe ont eu pour effet d'abaisser le niveau de service cible attendu. Dans l'ensemble, le délai moyen compté pour régler les demandes reste inférieur à la cible de deux jours ouvrables.			
							Propriétaires d'habitations et entreprises	Lancement des nouveaux services – Crédit et mise à jour des comptes d'eau et d'égout	• Compte d'eau et d'égout créé dans les 90 jours de la date de la demande • Cible : 90 % des cas	Oui	Non	100 %	195 demandes ont été traitées dans un délai de 18,2 jours.