



## La Commission des parcs du Niagara

### *Plan d'activités 2024-2027*

---

1.0	Sommaire .....	2
2.0	Mission, Vision et Valeurs .....	5
3.0	Réponse à la lettre de mission 2024-25 du ministre.....	7
4.0	Les orientations stratégiques .....	15
5.0	Plan de mise en œuvre .....	18
6.0	Aperçu des programmes et activités en cours et à venir .....	25
7.0	Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés .....	39
8.0	Analyse environnementale .....	40
9.0	Budget financier.....	44
10.0	Mesures du rendement.....	50
11.0	Identification des risques .....	64
12.0	Plan de ressources humaines et de dotation en personnel.....	77
13.0	Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information .....	83
14.0	Initiatives impliquant des tiers .....	87
15.0	Plan de communication et de marketing .....	96



## 1.0 Sommaire

La Commission des parcs du Niagara est un organisme opérationnel régi par un conseil d'administration du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture de l'Ontario, conformément aux dispositions de la Loi sur les parcs du Niagara. Niagara Parks a été créé en 1885 pour préserver et promouvoir les parcs importants situés le long du corridor de la rivière Niagara - 56 kilomètres de Fort Érié à Niagara-on-the-Lake, y compris les chutes du Niagara, figure iconique du tourisme mondial.

En sa qualité d'agence autonome, Niagara Parks trouve un équilibre entre la préservation des caractéristiques environnementales uniques et la richesse du patrimoine culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en offrant aux visiteurs des expériences authentiques, qui leur permettent d'apprécier et de comprendre plus profondément l'importance de ces terres. Ces deux principes de la mission de Niagara Parks sont intrinsèquement liés ; l'une ne peut exister sans l'autre. Les revenus générés par les attractions naturelles, les restaurants locaux, les sites patrimoniaux, les magasins de détail, les parcours de golf de championnat et les parcs de stationnement de Niagara Parks financent les activités de l'organisation, y compris l'intendance de l'environnement et de la culture. En retour, les caractéristiques du patrimoine environnemental et culturel de ces terres permettent aux visiteurs de vivre des expériences uniques et authentiques, qui ne peuvent être vécues qu'au sein de Niagara Parks, ce qui contribue à promouvoir le tourisme et les visites dans la région et la province du Niagara.

Niagara Parks est fier de son rôle de principale source de demande touristique et continuera d'investir sur ses sites et ses expériences entre 2024 et 2027, dont sur un certain nombre de projets essentiels, améliorant l'expérience et la valeur de toutes les attractions, de tous les sites et services de Niagara Parks, tout en augmentant le tourisme dans la région de Niagara et la province de l'Ontario. Niagara Parks équilibrera ses investissements entre 2024 et 2027 pour s'occuper à la fois de ses activités génératrices de revenus et du grand nombre d'aménagements publics non rémunérés que l'organisation fournira au profit des résidents locaux et du public de visiteurs.

À la suite d'une année touristique plus intense en 2023-24, Niagara Parks prévoit un CA de 158,3 millions de dollars généré par toutes les sources de revenus, ce qui représente un excédent annuel de 30,9 millions de dollars après intérêts et dépréciation, soit plus de 13 millions de dollars supplémentaires qu'en 2022-23 et 19 millions de dollars de plus que ce qui avait été initialement prévu. Ce succès financier est mesuré par rapport à la liste des travaux d'entretien différés de Niagara Parks, qui s'est considérablement allongée à la suite des défis posés par la pandémie de COVID-19, et qui nous a forcé à différer toutes les réparations, à l'exception des plus critiques. Niagara Parks est à nouveau dans une position financière saine pour pouvoir investir sur ses sites, proposant un budget d'investissement de 69 millions de



dollars pour 2024-25, dont 32,7 millions de dollars pour l'entretien différé et 36,3 millions de dollars pour des investissements stratégiques, conformément au plan stratégique décennal de Niagara Parks et à son ambition de devenir l'un des parcs les plus spectaculaires du monde.

En plus de son budget d'immobilisations, Niagara Parks mettra en œuvre un budget d'exploitation de 120 millions de dollars pour 2024-25, réparti entre les dépenses normales d'exploitation, comme les salaires et les principaux projets d'exploitation planifiés par ses différents services.

Pour 2024-27, Niagara Parks continuera de mettre l'accent, dans l'ensemble de l'organisation, sur les expériences uniques qui les distinguent de tout autre endroit dans le monde, comme ses attractions naturelles. Les investissements sur les attractions de Niagara Parks ajouteront plus de valeur à l'expérience des visiteurs et soutiendront les nouvelles visites ainsi que les retours, qui soutiendront l'augmentation de revenus de Niagara Parks. Ces revenus peuvent ensuite être réinvestis sur les sites du corridor de la rivière Niagara, y compris dans d'importantes initiatives de gestion environnementale et culturelle en soutien de la mission de Niagara Parks.

Au-delà de ses investissements internes, Niagara Parks facilitera également des projets à grande échelle du secteur privé tout au long de la période 2024-27, qui serviront à générer des revenus, tout en offrant de nouvelles expériences aux visiteurs, afin d'accroître le tourisme dans la région et la province du Niagara.

Voici les principaux projets financés par Niagara Parks à entreprendre par l'organisation entre 2024 et 2027.

- Remplacement de Niagara's Fury par une nouvelle **attraction « Flying Theatre » (théâtre volant)**
- Amélioration de l'expérience des visiteurs **de la centrale électrique de Niagara Parks**
- Améliorations importantes apportées aux tunnels de **Journey Behind the Falls**
- Poursuite des rénovations du **réaménagement de Table Rock**, dont l'ouverture du nouveau **Table Rock Bistro**
- Améliorations de l'infrastructure, des commodités et de votre visite guidée de la **White Water Walk**
- Amélioration du **brise-lames et du sentier récréatif de Fort Érié**
- Réaménagement de la **marina de Niagara Parks**.
- Création d'une **skating loop (boucle de patinage)** au Floral Showhouse
- Amélioration des terrains de tennis pour offrir à la fois **du tennis et du pickleball au Queenston Heights Park**
- Développement et lancement d'une nouvelle **exposition semi-permanente au Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons)**

- Poursuite de la mise en œuvre de la **stratégie de marque et d'orientation**
- Augmentation des investissements autour du **Festival des lumières d'hiver**
- Consolidation du **parc de véhicules et des services de bus WEGO**
- Lancement d'un nouveau **site Web destiné aux consommateurs**
- Améliorations de **l'infrastructure cellulaire** le long de la Niagara Parkway.

Voici les projets et investissements du secteur privé facilités et/ou évalués par Niagara Parks entre 2024 et 2027 :

- Réaménagement de la **Toronto Power Generating Station** (rive supérieure de la rivière Niagara surplombant les chutes du Niagara)
- Réaménagement de **l'Ontario Power Generating Station** (dans la gorge du Niagara, avec vue sur les chutes américaines et canadiennes Horseshoe Falls).
- Nouveau **système de transport des visiteurs** pour compléter le système de bus WEGO dans le parc Queen Victoria
- **Prolongation du bail** de Niagara Adventure Excursions

Le contenu de ce plan d'activités développe les projets susmentionnés, ainsi que d'autres priorités, projets et orientations que l'organisation mettra en œuvre au cours des trois prochaines années, conformément aux priorités énoncées dans la lettre de mission de l'honorable Neil Lumsden, ministre des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, adressée à Niagara Parks.

Le bilan des activités de Niagara Parks pour l'exercice financier en cours et le budget des trois prochaines années sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 – Bilan des activités de Niagara Parks (2023-2027)

	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
			VARIANCE TO	BUDGET		
	BUDGET	PROJECTED	BUDGET			
	Apr. 2023 Mar. 2024	Apr. 2023 Mar. 2024	Apr. 2023 Mar. 2024	Apr. 2024 Mar.2025	Apr. 2025 Mar.2026	Apr. 2026 Mar.2027
Total Revenue	\$121,894	\$158,259	\$36,365	\$162,265	\$168,077	\$172,589
Total Expenses	\$96,893	\$110,094	\$13,201	\$120,177	\$123,260	\$126,356
Net Surplus Before Interest & Depreciation	\$25,001	\$48,165	\$23,164	\$42,088	\$44,817	\$46,233
Loan Interest	\$1,703	\$1,580	(\$123)	\$1,387	\$1,223	\$1,009
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	\$11,451	\$14,379	\$2,928	\$16,059	\$18,342	\$19,895
Net increase (Decrease) in Power Plant Obligation	\$300	\$1,300	\$1,000	\$1,300	\$1,300	\$1,300
<b>Annual Net Surplus (Deficit)</b>	<b>\$11,547</b>	<b>\$30,906</b>	<b>\$19,359</b>	<b>\$23,342</b>	<b>\$23,952</b>	<b>\$24,029</b>

## 2.0 Mission, Vision et Valeurs

La Commission des parcs du Niagara est régie par les dispositions de la Loi sur les parcs du Niagara, L.R.O. 1990, Chapitre N.3. L'article 4 de cette loi stipule que « La Commission a pour fonctions de gérer, de diriger et d'aménager les parcs. » Elle fournit également une liste générale de 15 pouvoirs et fonctions.

La CPN est une entreprise opérationnelle provinciale, administrée par un conseil d'administration et relevant du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture (MIPSTC). Depuis sa création en 1885, Niagara Parks est animé par deux principes essentiels :

1. Ne pas devenir un fardeau financier pour la province, rester autonome, sans l'aide d'un financement gouvernemental opérationnel ; et,
2. L'accès aux terres de Niagara Parks doit rester aussi libre que possible pour le public.

### La mission de Niagara Parks

Depuis sa création en 1885, la mission de Niagara Parks est restée inchangée :

*« Préserver et promouvoir le patrimoine naturel et culturel le long du corridor de la rivière Niagara.*

Niagara Parks est responsable de l'intendance environnementale et culturelle des terres situées le long du corridor de la rivière Niagara, en plus de contribuer à la réussite économique et à la croissance du tourisme dans la région de Niagara et dans la province de l'Ontario.

### L'intendance

Le rôle d'intendance assumé par Niagara Parks est essentiel à ses responsabilités depuis sa création. Niagara Parks doit préserver et commémorer l'importance historique, culturelle et environnementale du corridor de la rivière Niagara. Afin de soutenir ses activités et ses responsabilités d'intendance environnementale et culturelle en tant qu'organisation autonome, Niagara Parks exploite un certain nombre d'attractions, de restaurants, de boutiques, de parcours de golf, de sites patrimoniaux, etc. qui génèrent des revenus.

### La déclaration d'intention

D'ici 2028, Niagara Parks sera en Ontario :

- Un endroit accueillant, accessible et inspirant offrant des expériences naturelles, historiques et authentiques de renommée internationale
- Un exemple novateur et durable en matière d'intendance environnementale et culturelle du corridor de la rivière Niagara
- Une source de fierté et d'identité nationales
- L'un des parcs les plus spectaculaires du monde



## **Les valeurs**

Outre la mission de Niagara Parks, les valeurs d'entreprise suivantes sont définies :

**Intégrité**

**Nécessités**

**Sûreté et sécurité**

**Participation**

**Innovation**

**Respect**

**Environnementale (responsabilité)**

**Diversité et Inclusion**

### 3.0 Réponse à la lettre de mission 2024-25 du ministre

En tant qu'organisme du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Niagara Parks soutient directement sa mission d'amélioration de la qualité de vie et de promotion de la croissance économique, en offrant des expériences touristiques et culturelles.

Dans la lettre de mission du ministre Lumsden adressée à Niagara Parks, une série d'engagements à l'échelle gouvernementale concernant les agences provinciales gouvernées par le conseil d'administration sont décrits, afin de guider les activités de 2024-25. En outre, le ministre Lumsden identifie quatre priorités spécifiques auxquelles Niagara Parks doit répondre. La section suivante décrit comment Niagara Parks réalisera ces priorités par l'entremise de ses stratégies financières, de ses projets d'immobilisations et stratégiques, de son processus décisionnel fondé sur des données probantes, de sa planification des ressources humaines et de son approche globale en matière de prestation de services. Ces éléments sont également développés dans les chapitres suivants du présent plan d'activités.

- *Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses*

Bien que la saison touristique 2023 ait dépassé les attentes en termes de niveaux de fréquentation et d'augmentation des recettes, Niagara Parks est encore en pleine reprise après les impacts de la pandémie de COVID-19. L'organisation continue d'examiner les mesures de limitation des coûts, le cas échéant, dont la réduction des frais administratifs, d'autres frais de personnel et de concentration sur les besoins essentiels d'entretien des actifs.

En tant qu'agence provinciale d'entreprise opérationnelle gouvernée par un conseil d'administration et générant ses propres revenus, Niagara Parks continuera à se concentrer sur la promotion et l'investissement de ses activités les plus génératrices de revenus, à savoir ses attractions. Au cours de la période 2024-2027, Niagara Parks remplacera l'attraction Niagara's Fury, située au dernier étage de Table Rock, par un nouveau Flying Theatre (théâtre volant). Niagara Parks ouvrira également une nouvelle offre culinaire, le Table Rock Bistro, qui présentera des vins VQA du Niagara, des bières artisanales et des spiritueux, ainsi qu'un menu local. Le Table Rock Centre est l'installation générant le plus de revenus pour Niagara Parks, et ces ajouts représentent les dernières étapes du réaménagement pluriannuel de 25 millions de dollars que Niagara Parks a entrepris sur le site. Ces nouvelles expériences, qui s'ajoutent à d'autres rénovations effectuées au cours des cinq dernières années, contribueront à attirer de nouveaux visiteurs et à fidéliser les autres dans ce bâtiment touristique emblématique situé au bord des chutes.

Chaque année, Niagara Parks définit une stratégie de tarification pour ses produits et services, afin d'assurer un bon rapport qualité-prix aux visiteurs, de se conformer aux normes du secteur, d'optimiser ses marges et ses recettes pour soutenir la santé financière de l'organisation. En introduisant un nouveau modèle de forfaits d'attraction à trois niveaux, Niagara Parks est en mesure d'augmenter sa moyenne globale de ventes et de recettes, bien que le nombre de transactions n'ait pas encore atteint les niveaux pré-pandémiques.





Niagara Parks poursuivra également ses partenariats avec diverses organisations pour des événements publics conformes à son image de marque, contribuant à générer des revenus et à rehausser le profil de Niagara Parks, y compris pour le Niagara Grape & Wine Festival's Niagara Icewine Gala (Gala du festival du vin de glace) au sein de la centrale électrique de Niagara Parks.

En outre, Niagara Parks fera avancer les projets à grande échelle du secteur privé, qui représentent un impact financier positif important pour l'organisation, dont le réaménagement des centrales électriques historiques et le développement d'un nouveau système de transport des visiteurs dans le parc Queen Victoria.

Conformément à son plan de reprise à moyen terme, Niagara Parks continuera de travailler avec le personnel de tous les services pour consolider ses activités, le cas échéant, accroître l'efficacité du personnel et examiner les améliorations à apporter à ses processus afin de réduire les coûts associés. À l'avenir, l'accent restera sur la prestation de services de première ligne, le redéploiement/la formation, ainsi que l'identification continue de l'efficacité de l'administration dans l'ensemble de l'organisation.

En 2024-25, Niagara Parks procédera à un examen opérationnel de son service de vente au détail afin d'évaluer les fonctions actuelles ; d'examiner l'affectation des ressources, dont la dotation en personnel, le parc automobile, l'équipement et les fournitures ; de comparer les coûts, le cas échéant, aux normes du secteur ; de recommander les futures fonctions et la structure opérationnelle ; d'identifier les économies de coûts et d'élaborer des IPC pouvant servir au PDG pour évaluer l'impact de l'étude et des changements futurs.

Grâce à la réussite de la reprise de la Fondation de Niagara Parks, nous continuerons d'étudier les possibilités de financement et de soutien au travail d'intendance environnementale et culturelle, comme l'initiative d'amélioration environnementale et écologique sur les îles Dufferin, financée par la Banque TD, via la Fondation de Niagara Parks.

- *Transparence et responsabilité*

Niagara Parks s'engage à faire preuve d'ouverture et de transparence, ce qui guide toutes ses initiatives de communication. Cet engagement est démontré par la distribution et la publication en temps opportun du rapport annuel et des états financiers vérifiés de Niagara Parks, la publication des ordres du jour des réunions, des rapports, des procès-verbaux, des rapports de dépenses et des communiqués de presse sur son site Web. Niagara Parks continuera de faire des présentations aux conseils municipaux locaux et aux clubs philanthropiques, ainsi que de trouver des occasions de prendre la parole pour informer les représentants élus et les intervenants de ses futurs projets et opportunités. Niagara Parks continuera également de faire participer activement le public à des initiatives et à des projets essentiels, grâce à la fois aux outils d'information sur place et aux outils de communication. Niagara Parks continuera également d'étendre la distribution de bulletins électroniques afin de partager les mises à jour et les informations à des publics différents, y compris grâce à un bulletin d'information destiné aux résidents locaux.

- *Gestion des risques*

Veillez consulter le calendrier de gestion des risques présent dans le chapitre de l'identification des risques.

- *Gestion des effectifs / de la main d'œuvre*

Pour l'exercice 2024-25, Niagara Parks continuera de déployer un processus de planification des effectifs pour identifier ses besoins opérationnels, l'évaluation de la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer les exigences minimales et étendues de personnel dans ses unités commerciales, en accordant la priorité à la dotation en personnel de première ligne et au redéploiement du personnel pour répondre à la demande de fréquentation.

Niagara Parks a élaboré un nouveau plan d'acquisition et de fidélisation des talents, en réponse à l'importante pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, de la vente au détail, de l'hôtellerie et de la restauration. Les chutes du Niagara étant une destination touristique majeure, la concurrence est rude pour attirer les talents, en particulier avec les entreprises du secteur privé, ayant la possibilité d'offrir des avantages financiers et d'autres incitations aux candidats potentiels. Niagara Parks considère sa marque comme un point central de recrutement et de fidélisation. Pour en savoir plus sur les ressources humaines de Niagara Parks, consultez le chapitre 12.

- *Diversité et inclusion*

Niagara Parks continuera de mettre en œuvre les stratégies et les approches définies dans son plan et son comité d'acquisition et de fidélisation des talents, reconnaissant la diversité de la région de Niagara et des données démographiques des visiteurs, tout en favorisant l'inclusion et en assurant l'égalité des chances.

- *Collecte, partage et usage des données*

Niagara Parks évaluera les commentaires recueillis grâce à ses mécanismes de collecte de données pour 2023, en continuant d'identifier les tendances et de mettre en œuvre des changements opérationnels, le cas échéant. À titre d'exemple de mesures prises en réponse aux commentaires des visiteurs, Niagara Parks augmentera les niveaux de service dans l'ensemble de ses sites pour 2024-25 et mettra à l'essai des horaires étendus d'ouverture de ses attractions, en commençant par Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes). En cas de succès, Niagara Parks examinera l'extension des horaires d'ouverture sur d'autres sites, en fonction des commentaires des visiteurs, des modèles de fréquentation, afin d'atténuer la congestion pendant les heures de pointe.

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks continuera d'offrir des sondages numériques aux acheteurs de laissez-passer pour les attractions, comprenant des questions sur le prix, la facilité du processus d'achat et l'expérience globale. Une analyse de cette méthode de collecte de données figure dans le chapitre « Mesures du rendement » du présent plan d'activités. Niagara Parks évaluera d'autres méthodes de collecte de données pour 2024-27, afin d'augmenter la taille de l'échantillon, y compris la possibilité de recueillir des sondages numériques sur place dans des endroits clés comme le Table Rock Centre.



Le Centre d'accueil de Niagara Parks continuera également à recueillir des ensembles complets de données en sa qualité d'interlocuteur principal pour toutes demandes de renseignements des visiteurs. En collaboration avec l'équipe de communication et de marketing de Niagara Parks, ces données sont régulièrement analysées afin d'identifier les tendances et d'apporter les ajustements nécessaires, qu'il s'agisse d'ajouter du contenu au site Web ou d'apporter des changements opérationnels au personnel de première ligne de Niagara Parks.

En plus de ces canaux destinés aux consommateurs, Niagara Parks est passé des centres d'information au public en présentiel à une approche virtuelle, qui permet une plus grande flexibilité, une augmentation de la fréquentation et une collecte de données plus complète. Cette approche se poursuivra tout au long de la période 2024-2027 et servira à recueillir des commentaires importants concernant des projets essentiels, comme le réaménagement des centrales électriques, le système de transport des visiteurs et le réaménagement de la marina de Niagara Parks.

Niagara Parks a également continué à intégrer de nouvelles pratiques de collecte de données et de surveillance dans l'ensemble de ses activités internes, dont de nouvelles capacités de gestion fiscale et de production de rapports, rendues possibles par la mise en œuvre continue de son logiciel de planification des ressources de l'entreprise. Ces pratiques permettent une meilleure visibilité et une meilleure compréhension de l'évolution des caractéristiques démographiques et des habitudes des visiteurs de Niagara Parks, afin de contribuer à la prise de décisions fondées sur des données probantes dans l'ensemble de l'organisation.

- *Prestation numérique et service à la clientèle*

L'une des principales initiatives de la prestation numérique pour 2024-2027 sera le réaménagement du site Web destiné aux consommateurs de Niagara Parks, qui sera lancé en 2025. Pour se préparer à ce projet, Niagara Parks a entrepris une vérification complète de son site Web actuel afin de cerner les lacunes et les points à améliorer, tout en effectuant une étude de marché. À la suite d'un processus de passation de marchés publics, l'équipe de projet interne de Niagara Parks travaillera avec le fournisseur choisi pour créer un nouveau site Web destiné aux consommateurs qui atteindra les objectifs suivants :

- Offrir une expérience utilisateur de premier plan, convertissant les visites en ventes en ligne.
- Exploiter les ressources internes de production de photos et de vidéos pour une narration visuelle percutante.
- Renforcer la notoriété de la marque de Niagara Parks et communiquer sur ses succès, appuyant sa mission d'intendance environnementale et culturelle.
- Fournir une expérience utilisateur complète en français (1:1) conforme aux exigences de la FLSA (Loi sur les normes fédérales du travail).

En outre, au cours de la période 2024-2027, Niagara Parks travaillera avec un prestataire tiers pour installer une infrastructure cellulaire sur ses sites, afin d'améliorer la connectivité cellulaire des visiteurs de Niagara Parks. Ces travaux permettront de résoudre les problèmes de longue date liés à la couverture cellulaire de Niagara Parks, en raison de la proximité de la frontière américaine.

À la suite de la pandémie de COVID-19, Niagara Parks a mis à jour ses supports de formation sur le service à la clientèle, afin de s'assurer que son personnel soit bien informé de ses exigences en

matière de service à la clientèle et qu'il soit prêt à s'engager avec succès auprès du public dans une variété de rôles et de lieux de travail, depuis le personnel de première ligne jusqu'au personnel des activités. Cette formation sera dispensée dans le cadre des séances d'orientation des nouveaux employés de Niagara Parks et de la formation annuelle du personnel en place. La formation des employés est également un domaine essentiel du comité d'acquisition et de fidélisation des talents de Niagara Parks.

En plus des priorités gouvernementales identifiées pour les agences provinciales gouvernées par un conseil d'administration, les priorités suivantes sont soulignées et sont spécifiques à la Commission des Parcs du Niagara :

- *Chercher à optimiser le potentiel du portefeuille de biens de la Commission des Parcs du Niagara, tout en préservant et en protégeant le patrimoine naturel et culturel du corridor de la rivière Niagara, notamment par le réaménagement de la Toronto Power Generating Station et de l'Ontario Power Generating Station.*

L'un des projets principaux de la période 2024-27 sera le réaménagement des deux centrales électriques historiques restantes sur les sites de Niagara Parks, la Toronto Power Generating Station et l'Ontario Power Generating Station. À l'issue d'un processus de passation de marchés publics en trois étapes, débuté à l'automne 2021, Niagara Parks a identifié un promoteur retenu pour le réaménagement de la centrale électrique de Toronto. Une lettre d'intention a été signée, amorçant une phase de diligence raisonnable de 120 jours, comprenant l'élaboration d'études patrimoniales (étude d'impact sur le patrimoine, rapport d'évaluation du patrimoine culturel, plan stratégique de conservation), d'évaluations environnementales et archéologiques, de consultations et de négociations contractuelles. La phase de diligence raisonnable s'achèvera au printemps/été 2024 et sera suivie d'une cérémonie d'inauguration des travaux et de l'annonce du début de la période triennale de construction. L'inauguration officielle est prévue pour l'été/automne 2027.

Conformément aux objectifs et aux priorités du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport, Niagara Parks a défini quatre objectifs pour le projet de réaménagement de la centrale électrique de Toronto :

- Restauration du bâtiment patrimonial (désigné comme site historique national)
- Création d'une nouvelle expérience de visite, inédite dans la région de Niagara et en Ontario aujourd'hui.
- Paiement d'un loyer à Niagara Parks couvrant tous les coûts de restauration et de réaménagement.
- Investissement important à l'impact économique considérable pour la région de Niagara et l'Ontario.

L'investissement proposé de plus de 200 millions de dollars et les projets de réaménagement transformeront la Toronto Power en une nouvelle expérience inédite pour les visiteurs, qui ne ressemblera en rien à l'offre actuelle proposée à Niagara Falls ou dans la province de l'Ontario. Il s'agira d'un investissement entièrement privé visant à restaurer et à réimaginer une partie de l'histoire publique, générant une nouvelle demande touristique pour la destination et l'ensemble de la province. Un bail foncier à long terme sera négocié, Niagara Parks restant partenaire stratégique tout au long de la construction et de l'exploitation future, à l'instar des autres accords existants entre



Niagara Parks et ses partenaires locataires, Niagara City Cruises, qui réalisent les croisières, et Niagara Adventure Excursions, qui exploitent Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course.

L'impact économique pour le Niagara et l'Ontario comprend un investissement initial en fonds propres de plus de 200 millions de dollars, ce qui permet d'attirer un nouveau marché touristique pour Niagara Parks, Niagara Falls, la région de Niagara et l'Ontario. Les estimations des neuf premières années (quatre ans de construction et cinq premières années d'exploitation) sont les suivantes :

- Impact sur le produit intérieur brut (PIB) : 300 millions de dollars
- Emploi : 9 531 emplois créés (1 059 par an)
- Impôts pour les trois niveaux gouvernementaux : 98 millions de dollars

Niagara Parks en est également à la phase d'évaluation du processus d'approvisionnement du réaménagement de l'Ontario Power Generating Station. Bien qu'elle n'en soit pas encore au stade de l'annonce publique, la proposition de son réaménagement représentera un autre investissement substantiel du secteur privé et un bail à long terme, ce qui permettra d'offrir une nouvelle expérience destinée aux visiteurs de la destination. Niagara Parks continuera de travailler en étroite collaboration avec le cabinet du ministre et le personnel du ministère au fur et à mesure de l'avancement de ces projets, afin d'assurer des lignes de communication ouvertes et des possibilités de collaboration.

Le portefeuille d'actifs de Niagara Parks est détaillé au chapitre « Portefeuille d'actifs » du présent plan d'activités.

- *Travailler en collaboration avec le ministère sur le développement de nouveaux produits et la gestion des terres, en cherchant à obtenir les approbations nécessaires.*

Niagara Parks continuera de travailler en collaboration pour tenir le ministère informé du développement de nouveaux produits et des initiatives de gestion des terres par le biais de mécanismes de rapports réguliers et d'autres solutions. En 2024-2027, Niagara Parks ouvrira une nouvelle attraction « Flying Theatre » au Table Rock Centre, pour remplacer l'attraction 4-D Niagara's Fury ayant atteint la fin de son cycle de vie. Le concept du « Flying Theatre » est conforme à la marque et à la mission de Niagara Parks, qui mettent l'accent sur des expériences authentiques et sur l'appréciation du patrimoine naturel et culturel du corridor de la rivière Niagara.

Le projet de remplacement de Niagara's Fury s'inscrit dans le cadre plus large du projet de réaménagement de Table Rock, qui comprend d'importantes rénovations de l'installation touristique emblématique de Niagara Parks, située au bord des Canadian Horseshoe Falls. Au printemps 2024, le Table Rock Bistro, la nouvelle expérience culinaire de Niagara Parks, ouvrira ses portes au dernier étage du Table Rock. Ce Bistro sera l'occasion de mettre en valeur les secteurs de la restauration et des boissons de renommée internationale du Niagara, en proposant des vins VQA du Niagara, des bières artisanales et des spiritueux, ainsi qu'un menu local.

Toujours en 2024-2027, Niagara Parks ajoutera de nouvelles expériences et expositions à sa centrale électrique, en s'appuyant sur le succès initial et l'engouement que l'attraction a suscité au cours de ses deux premières années d'exploitation. Au printemps 2024, Niagara Parks améliorera



l'expérience nocturne de la centrale électrique, y compris l'ajout d'un nouvel éclairage dynamique au sein du tunnel. Des modifications seront également apportées au spectacle son et lumière « Currents », afin d'offrir aux visiteurs plus de souplesse et de commodité et de leur permettre de vivre une nouvelle expérience nocturne plus homogène au sein de la centrale.

Niagara Parks ouvrira également une plus grande partie de la centrale au public, y compris la salle de contrôle d'origine, afin d'enrichir l'expérience des visiteurs. Une nouvelle visite par audio-guide multilingue sera également proposée aux visiteurs comme valeur ajoutée, en plus de la visite guidée payante. Niagara Parks envisage également d'ajouter de nouvelles expositions, notamment une exposition itinérante du musée Tesla de Belgrade, en Serbie.

Conformément à son projet de reprise à moyen terme et à sa politique immobilière mise à jour, Niagara Parks continuera de travailler avec le ministère sur les questions de transactions foncières et d'obtenir les approbations appropriées, le cas échéant.

- *Soutenir les priorités gouvernementales relatives à l'essor du tourisme dans la région de Niagara.*

À la fois pour soutenir sa mission de promotion et de préservation du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara et les priorités de son ministère en tant qu'organisme opérationnel du gouvernement de l'Ontario, Niagara Parks s'est engagé à faire progresser le tourisme dans la région du Niagara depuis sa création. Des cinq objectifs stratégiques guidant ses opérations et la planification de ses activités, de l'organisation aux investissements spécifiques et stratégiques décrits dans son budget annuel et son plan de mise en œuvre, le plan d'activités 2024-2027 illustre la façon dont Niagara Parks investira dans ses installations et les optimisera afin d'améliorer l'expérience des visiteurs et faire progresser le tourisme dans la région de Niagara.

En plus des projets susmentionnés et développés dans le présent plan d'activités, Niagara Parks a entamé un processus de marché public en quête d'idées novatrices et durables, auprès du secteur privé, en vue d'un nouveau système de transport des visiteurs, qui reliera les sites et les attractions clés de Niagara Parks au centre du parc Queen Victoria. Au cours des dernières années, Niagara Parks a investi de manière significative dans l'expérience des visiteurs, en particulier dans la zone du parc Queen Victoria, qui couvre les terres situées immédiatement autour des chutes du Niagara et abrite la majorité des attractions, les restaurants et sites les plus importants de Niagara Parks. Il est maintenant possible d'améliorer davantage l'expérience des visiteurs dans cette région grâce à un nouveau système moderne de transport, qui s'appuie sur l'actuel système de bus WEGO. À la suite de l'appel d'offres public lancé à l'été 2023, Niagara Parks étudiera les options en vue d'un nouveau système de transport des visiteurs au cours de ce cycle de planification des activités.

- *Collaborer avec les acteurs du secteur, d'autres organismes et attractions afin de promouvoir la croissance de l'industrie touristique en Ontario.*

En tant que principale source de la demande touristique dans la région de Niagara et dans l'ensemble de la province, Niagara Parks joue un rôle essentiel dans la croissance du secteur touristique en Ontario. Niagara Parks collabore régulièrement avec les acteurs de l'industrie et des destinations locales, ainsi qu'avec leurs filiales en Ontario, afin de promouvoir leurs initiatives touristiques. Niagara Parks poursuivra son partenariat avec Metrolinx afin d'offrir des forfaits



combinant le transport aller-retour sur GO Transit vers Niagara et WEGO, qui propose le service « hop-on, hop-off » (Monter-descendre à la demande). Il s'agit d'un partenariat essentiel entre agences, qui permet à la fois d'augmenter le nombre d'utilisateurs du réseau GO Transit et d'amener plus de visiteurs de la région du Grand Toronto dans la région de Niagara, pour qu'ils découvrent tous les atouts de cette région.

À l'été 2023, Niagara Parks a ouvert une boutique éphémère et un centre d'accueil au casino Fallsview, fruit d'une collaboration entre deux des organisations touristiques majeures de la région de Niagara. Cette boutique est une occasion de vendre de la marchandise de qualité sur le thème des chutes du Niagara et de Niagara Parks, ainsi que des billets et des forfaits d'attraction pour les expériences de Niagara Parks, dans un lieu touristique populaire, le casino Fallsview. En 2024-27, Niagara Parks continuera d'exploiter une boutique plus grande, afin d'assurer une présence significative de Niagara Parks à cet endroit, avec une plus grande surface de vente, qui comprendra plus de produits et de marchandises et une meilleure expérience d'achat proposée aux clients.

De plus, afin d'améliorer les voies de communication et d'accroître les possibilités de collaboration, Niagara Parks a lancé un nouveau bulletin électronique mensuel à l'intention des parties prenantes, distribué à divers publics et marchés commerciaux. Ce bulletin permet de tenir informés les acteurs des nouveaux produits et événements à partager avec leurs clients et visiteurs, ainsi que des mises à jour sur les projets importants, les investissements à venir au sein de l'infrastructure, les initiatives environnementales et bien plus encore.

## 4.0 Les orientations stratégiques

### Plan stratégique (2018-2028)

Le plan stratégique décennal de Niagara Parks (2018-2028) est le reflet de sa mission historique d'intendance environnementale et culturelle et de son rôle de générateur de demande touristique, allié à des orientations stratégiques, qui guideront l'organisation vers son objectif de devenir l'un des parcs les plus spectaculaires du monde.

Le plan stratégique, tel qu'il a été élaboré et lancé en 2018, soutient les principes fondateurs de Niagara Parks, à savoir, l'autonomie financière et l'accès au public, aussi libre que possible, en augmentant les revenus et les possibilités d'emploi, en assurant un entretien continu, en préservant le corridor de la rivière Niagara et en contribuant au bien-être économique de la région et de la province.

D'ici 2028, Niagara Parks sera en Ontario :

- Un endroit accueillant, accessible et inspirant offrant des expériences naturelles, historiques et authentiques de renommée internationale
- Un exemple novateur et durable en matière d'intendance environnementale et culturelle du corridor de la rivière Niagara
- Une source de fierté et d'identité nationales
- L'un des parcs les plus spectaculaires du monde

### Thématiques

Afin de réaliser cette déclaration d'intention, les thématiques suivantes guident les opérations, la prise de décision et l'orientation générale de l'organisation :

- Préserver et mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre style de vie.
- Optimiser et mobiliser nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques
- Soutenir un environnement professionnel dynamique, autour de l'attraction des investissements, du lien avec les communautés locales, de la création d'emplois et du bien-être économique
- Améliorer nos expériences et notre hospitalité

### Objectifs stratégiques

En outre, comme le stipule dans son plan de relance à moyen terme de mars 2021, Niagara Parks a identifié cinq objectifs stratégiques conçus pour guider l'organisation dans sa reprise après les impacts financiers de la pandémie de COVID-19. Ces objectifs stratégiques fournissent une perspective ciblée et opérationnelle à la mission de Niagara Parks, dans la réalisation des thématiques de son plan stratégique et de sa mission de promotion et de préservation du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara.





Ces objectifs stratégiques sont développés dans le chapitre « Mesures du rendement » du présent plan d'activités, qui comprend des exemples de plans d'action de Niagara Parks en vue d'atteindre ces objectifs, ainsi que des données justificatives.

### **Objectif stratégique n°1 : Développer et entretenir des expériences exceptionnelles pour nos clients**

Niagara Parks a une longue histoire de gestion d'expériences variées, qui comprennent à la fois des services générateurs de revenus et des services gratuits pour les visiteurs. Bien que Niagara Parks propose une diversité et une étendue de services et d'offres, de ses boutiques à ses restaurants locaux, l'essence même de la raison de la création de la Commission des Parcs du Niagara en 1885 demeure inchangée, celle pour laquelle les visiteurs continuent de visiter Niagara Parks aujourd'hui : vivre une expérience authentique de l'environnement naturel et du patrimoine culturel du corridor de la rivière Niagara.

Grâce aux attractions payantes et aux services gratuits de Niagara Parks, les visiteurs peuvent découvrir les merveilles naturelles des chutes et de la rivière Niagara sous tous les angles. Les attractions naturelles de Niagara Parks sont enracinées dans son histoire, depuis les tunnels centenaires de Journey Behind the Falls jusqu'au Whirlpool Aero Car, présenté pour la première fois par le célèbre ingénieur espagnol Leonardo Torres Quevedo en 1916. L'attraction la plus récente de Niagara Parks, la centrale électrique et son tunnel, malgré son ouverture au public en 2021, fut construite en 1905 et fait partie du paysage culturel des chutes du Niagara depuis plus d'un siècle.

Bien que Niagara Parks ait connu un succès financier grâce à l'augmentation de la fréquentation d'un certain nombre de marchés, le climat financier reste très incertain, de même que les délais de retour de plusieurs marchés internationaux clés, en raison des tensions mondiales. Intégrant cela et d'autres changements essentiels observés dans l'ensemble de l'industrie du tourisme, Niagara Parks se concentre sur l'investissement dans les améliorations à valeur ajoutée, à ses expériences génératrices de revenus et gratuites pour ses visiteurs.

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks se concentrera sur le positionnement et l'exploitation du caractère authentiquement unique de ses attractions et de ses expériences, afin de soutenir la venue des nouveaux visiteurs et le retour des autres.

### **Objectif stratégique n°2 : Augmenter nos revenus**

En sa qualité d'organisation autonome, Niagara Parks continuera d'étudier de nouvelles possibilités d'augmentation de revenus au-delà des sources déjà définies. Niagara Parks génère une grande majorité de ses revenus grâce à ses attractions et d'autres activités génératrices de revenus, en particulier pendant la saison estivale, ce qui peut rendre l'organisation vulnérable aux aléas internationaux, ayant un impact sur l'activité touristique, comme l'illustre la pandémie de COVID-19. Alors que de nombreux coûts de Niagara Parks, tels que le maintien de l'ordre, l'entretien des parcs et des routes, sont fixes par nature, la majorité de ses revenus varie et dépend de sa fréquentation. Par conséquent, Niagara Parks s'efforce de diversifier ses flux de revenus et d'en accroître les possibilités de croissance au-delà de la saison touristique estivale traditionnelle, afin de protéger sa résilience à l'avenir.



### **Objectif stratégique n°3 : Élargir notre prestation de services numériques**

Conformément aux priorités du ministère et aux tendances signalées par Destination Canada et observées sur les canaux de Niagara Parks, entre 2024 et 2027, Niagara Parks entreprendra plusieurs initiatives essentielles axées sur l'expansion de sa prestation de services numériques et sur l'exploitation de ses canaux numériques pour accroître la notoriété de la marque et stimuler sa fréquentation, ce qui augmentera ses niveaux de revenus. Grâce aux évolutions de la numérisation à travers le monde, Niagara Parks a l'occasion d'optimiser sa présence en ligne, sur les réseaux sociaux et ses stratégies de marketing numérique pour augmenter le trafic vers l'entonnoir des ventes en ligne de Niagara Parks. En outre, avec la reprise du tourisme après la pandémie, les attentes des visiteurs ont également évolué. L'initiative de Niagara Parks visant à améliorer l'infrastructure cellulaire sur l'ensemble de ses sites, afin de faciliter l'accès au réseau et au Wifi sert à la fois une fonction opérationnelle pour améliorer ses systèmes et ses processus, mais aussi une fonction essentielle pour l'expérience des visiteurs, qui assurera la capacité de Niagara Parks à répondre et à dépasser les attentes et les besoins de ses visiteurs à cet égard.

### **Objectif stratégique n°4 : Développer des collaborations étroites avec les organisations partenaires**

Niagara Parks entretient des relations étroites avec de nombreux organismes partenaires, comme l'illustre le tableau sur les accords avec des tiers. Niagara Parks est fier d'appartenir à une communauté touristique forte et résiliente dans la région de Niagara, et a renforcé et officialisé ses partenariats avec un certain nombre d'intervenants de la destination au cours des dernières années. La collaboration avec des organisations aux vues similaires offre de nombreux avantages, tant du point de vue du partage des coûts et des ressources que de la capacité d'offrir une valeur ajoutée aux visiteurs. Dans les diverses unités commerciales de l'organisation, Niagara Parks continuera d'accorder la priorité aux partenariats existants et de les développer, tout en identifiant d'autres possibilités de collaboration.

### **Objectif stratégique n°5 : Garantir une gestion financière solide**

Une gestion financière solide est une composante essentielle des activités de Niagara Parks et de la prise de décision dans l'ensemble de l'organisation. Au fur et à mesure que la fréquentation et les revenus de Niagara Parks ont augmenté, les dépenses et les coûts associés au maintien des niveaux de service sur tous les sites ont également augmenté. Par l'entremise de ses services de gestion financière, Niagara Parks s'efforce de surveiller constamment toutes ses activités financières et de produire des prévisions de trésorerie et des états financiers mensuels à des fins d'étude. Bien que Niagara Parks aborde 2024-27 dans une position financière plus solide avec la capacité de réinvestir une fois de plus de façon substantielle dans ses installations et les expériences des visiteurs, Niagara Parks continuera à mettre en œuvre de nombreuses stratégies de gestion financière, introduites pendant la pandémie, pour préserver ses finances, rationaliser les processus et identifier les possibilités de réduction des coûts.

## 5.0 Plan de mise en œuvre

Le chapitre suivant développe les principaux projets stratégiques qui seront entrepris par Niagara Parks au cours de ce cycle de planification d'activités (2024-2027).

En plus de budgétiser ses activités régulières et l'entretien différé, Niagara Parks entreprend également des investissements stratégiques pour financer des projets visant à faire progresser les thématiques de son plan stratégique et à améliorer l'expérience de ses visiteurs dans le corridor de 56 kilomètres de la rivière Niagara. Ces projets sont déterminés en fonction de divers facteurs, notamment le potentiel de génération de revenus, les besoins identifiés, les commentaires des visiteurs et le respect de la marque, de la mission et des priorités du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport.

Les projets stratégiques entrepris par Niagara Parks sont classés dans les catégories du renouvellement des attractions et de l'amélioration de l'expérience des visiteurs. Les investissements stratégiques ciblés dans les attractions génératrices de revenus de Niagara Parks sont intégrés au renouvellement des attractions, tandis que les projets liés aux installations publiques, aux services et aux autres expériences des visiteurs de Niagara Parks sont classés séparément.

En plus des projets financés par la génération de revenus de Niagara Parks en sa qualité d'organisation autonome, Niagara Parks facilitera également des projets à grande échelle avec des investissements substantiels du secteur privé, conçus pour développer le tourisme et fournir des avantages économiques et sociaux incroyables en faveur de la destination, de la région du Niagara et de la province de l'Ontario.

Niagara Parks entreprendra également un certain nombre de projets essentiels supplémentaires entre 2024 et 2027, décrits dans les budgets et les projets d'exploitation de ses unités internes, comprenant également sa mission d'intendance environnementale et culturelle. Ces derniers sont détaillés dans « Aperçu des programmes et initiatives en cours et à venir ».

Voici les principaux projets stratégiques entrepris par Niagara Parks en 2024-27 :

### **Améliorations des activités génératrices de revenus**

#### **Remplacement de Niagara's Fury par une nouvelle attraction « Flying Theatre » (théâtre volant)**

À partir de l'hiver 2024, Niagara Parks commencera à rénover les boutiques, les toilettes et la billetterie qui soutiennent l'attraction actuelle Niagara's Fury au dernier étage du Table Rock Centre. Ces rénovations s'inscrivent dans le cadre des récents travaux de construction effectués sur le site dans le cadre du projet de réaménagement du Table Rock Centre, ayant permis de moderniser les vastes installations touristiques abritant les boutiques emblématiques de Niagara Parks, le Table Rock Shop, le Table Rock House, le Table Rock Market (restauration rapide), ainsi que les principales attractions de Niagara Parks, Journey Behind the Falls et Niagara's Fury, attraction en fin de vie.



Niagara Parks réaménagera « Niagara's Fury » et le remplacera par « Flying Theatre », un théâtre volant qui simulera la sensation de survoler des sites emblématiques et des paysages époustouflants, tout en offrant un divertissement et une valeur ajoutée pédagogique aux visiteurs de tous âges. Niagara Parks a identifié un promoteur chargé de développer la nouvelle attraction en collaboration avec son personnel. Niagara's Fury fonctionnera jusqu'à la fête du Travail 2024, elle cessera ensuite ses activités et la construction de la nouvelle attraction commencera. Niagara Parks prévoit d'ouvrir la nouvelle attraction au cours de l'exercice 2025-26.

### **Améliorations de l'expérience des visiteurs de la centrale électrique de Niagara Parks**

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks investira dans l'amélioration de sa dernière expérience destinée aux visiteurs, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks. À partir du printemps 2024, les visiteurs pourront profiter d'une expérience inclusive en immersion nocturne à la centrale électrique, en plus de l'entrée diurne, qui comprendra des améliorations au spectacle son et lumière existant « Currents » et un nouvel éclairage intégré au tunnel dans le cadre de l'expérience nocturne.

Niagara Parks s'apprête à lancer une visite audio multilingue comme valeur ajoutée proposée à tous les visiteurs de la centrale, et travaille avec des partenaires pour mettre en place de nouvelles expositions interactives, notamment une exposition temporaire du musée Tesla de Belgrade, en Serbie. En outre, Niagara Parks a prévu d'améliorer l'infrastructure du site, notamment en ouvrant la salle de contrôle d'origine pour permettre aux visiteurs d'y accéder, en chauffant la plate-forme d'observation située à l'extrémité du tunnel, afin d'offrir de meilleures expériences à l'année, et en lançant un programme de remplacement des fenêtres.

### **Améliorations importantes apportées aux tunnels de Journey Behind the Falls**

Niagara Parks investira dans d'importantes améliorations de l'expérience des tunnels de son attraction la plus ancienne et la plus génératrice de revenus, Journey Behind the Falls. S'appuyant sur les rénovations effectuées en 2023-24 pour rénover les zones de file d'attente de l'attraction, ayant permis de créer une nouvelle galerie pour les visiteurs, présentant des expositions sur l'histoire des chutes du Niagara, Niagara Parks se penchera sur les mises à jour nécessaires du réseau des tunnels de l'attraction.

Du point de vue de l'infrastructure et de l'entretien, Niagara Parks améliorera l'entretien électrique, remettra à neuf les parois intérieures, ajoutera un nouvel éclairage DEL et restaurera un point de vue supplémentaire sur le tunnel. Les travaux comprendront également l'aménagement d'une nouvelle plate-forme d'observation chauffée, capable d'offrir une expérience améliorée à l'année, ainsi que de nouveaux supports d'interprétation et d'exposition à l'intérieur du tunnel.

### **Poursuite des rénovations du réaménagement de Table Rock, dont l'ouverture du nouveau Table Rock Bistro**

Les travaux de rénovation de l'ancienne boutique Pop & Lolly's au dernier étage du Table Rock Centre, en face du restaurant Table Rock House, transformeront l'espace en une nouvelle offre culinaire de Niagara Parks, à son emplacement le plus générateur de revenus, le Table Rock Bistro. Le Bistro proposera des vins VQA du Niagara, des bières artisanales et des spiritueux, ainsi qu'un



menu local, qui offrira aux visiteurs une autre offre culinaire au Table Rock, entre la cuisine raffinée du Table Rock House et les offres de restauration rapide et décontractée du Table Rock Market. Ce projet s'inscrit dans le cadre plus large du projet de réaménagement de Table Rock, qui a vu la rénovation complète de l'installation touristique emblématique de Niagara Parks et de son site le plus générateur de revenus. Le Table Rock Bistro ouvrira ses portes à l'été 2024.

### **Améliorations de l'infrastructure, des installations et des supports d'interprétation de la White Water Walk**

Niagara Parks améliorera l'extérieur du bâtiment de l'attraction White Water Walk, y compris avec une nouvelle signalisation et l'ajout d'une structure ombragée pour la zone d'attente des visiteurs. Les travaux porteront également sur l'intérieur, avec un nouvel agencement des commerces et des installations, ainsi que de nouvelles toilettes publiques. Pour l'attraction elle-même, Niagara Parks ajoutera de nouveaux supports d'interprétation, élargira la promenade et en améliorera la conformité, tout en ajoutant de nouvelles plates-formes d'observation et d'autres améliorations.

### **Améliorations de l'expérience des visiteurs et de l'infrastructure**

#### **Améliorations du brise-lames et du sentier récréatif de Fort Érié**

Construit au début des années 1950 pour protéger les berges et créer des parcs permettant au public d'accéder au bord de la rivière, le brise-lames de Fort Érié s'étend sur deux kilomètres le long de la rivière Niagara, en direction du nord, depuis le Vieux-Fort, jusqu'au Peace Bridge. Au cours des sept dernières années, de grandes parties du mur ont été gravement endommagées par des phénomènes météorologiques extrêmes. Des travaux intermédiaires de réparation et de remplacement ont été entrepris, mais le brise-lames reste vulnérable à d'importants dégâts. En outre, le sentier récréatif de la rivière Niagara est également régulièrement touché par des phénomènes météorologiques extrêmes dans cette zone, ce qui entraîne des problèmes permanents d'inondation.

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks évaluera les conceptions alternatives du littoral plus résistantes aux violentes tempêtes tout en continuant à atteindre l'objectif initial d'offrir un accès public à l'eau et une expérience du sentier récréatif. Afin de réduire les difficultés liées à l'entretien du sentier récréatif dans la région, Niagara Parks réalignera une section de 250 mètres du sentier sur un terrain plus élevé, plus proche de la Niagara Parkway.

#### **Réaménagement de la marina de Niagara Parks**

Au cours du présent cycle de planification, Niagara Parks investira considérablement dans sa marina située au sud de la Niagara Parkway. Niagara Parks exploite une marina à cet endroit depuis les années 1960, offrant un certain nombre de postes d'amarrage et des installations modestes aux clients. En tant que seule marina du côté canadien de la rivière supérieure du Niagara, la marina de Niagara Parks a le potentiel de servir de nouvelle destination pour le tourisme d'agrément sur la promenade sud de Niagara Parkway. Niagara Parks investira dans le réaménagement de la marina



grâce à une approche de conception-construction, afin de créer une destination divertissante et unique dans la région, adaptée à la promenade et au cadre historique de la rivière. L'un des éléments essentiels des plans de réaménagement consistera à accroître son accès et son utilisation par le public.

La marina profitera à la communauté environnante, notamment en facilitant l'accès du public à la rive supérieure de la rivière Niagara, tout en attirant de nouveaux visiteurs dans la région, ce qui favorisera le tourisme et la croissance économique de Niagara Parks, de Fort Érié et de la région. Les plans de réaménagement permettront d'augmenter le nombre de cales saisonnières et de passage, et d'ajouter de nouveaux équipements publics pour soutenir l'augmentation de la fréquentation, tels qu'un restaurant et une terrasse, des toilettes publiques, une rampe de mise à l'eau, une infrastructure pour soutenir les navettes et les excursions de pêche, etc.

Niagara Parks envisage de lancer la demande de propositions (DP) pour l'étape de conception-construction en janvier 2024, avec des plans de construction commençant à l'automne 2024 et se poursuivant jusqu'au printemps 2026. Niagara Parks envisage d'exploiter la marina pour les plaisanciers en 2024, mais elle ne sera pas disponible en 2025 en raison de la phase de construction. La réouverture de la marina de Niagara Parks est prévue pour le printemps/été 2026.

### **Création d'une skating loop (boucle de patinage) au Floral Showhouse**

Niagara Parks étudiera la possibilité d'aménager une nouvelle boucle de patinage d'hiver à l'emplacement du Floral Showhouse afin d'accroître la demande et les activités des visiteurs pendant la saison hivernale, tout en continuant à développer le programme du Festival des lumières d'hiver. La nouvelle skating loop sera construite dans « the Artist Garden » (le jardin des artistes) et offrira d'excellentes connexions avec les attractions voisines, notamment le Floral Showhouse lui-même et la « Niagara Parks Power Station » (centrale électrique de Niagara Parks). La nouvelle « skating loop » est prévue pour l'hiver 2026.

### **Améliorations des terrains de tennis du Queenston Heights Park**

Niagara Parks investira dans les réparations et les améliorations nécessaires aux terrains de tennis du parc Queenston Heights afin d'offrir du tennis et du pickleball dans ce parc communautaire adoré de tous. Des terrains de tennis existent sur le site depuis environ 100 ans. Niagara Parks investira dans le resurfaçage des terrains, l'installation d'une nouvelle clôture d'enceinte, ainsi que dans l'aménagement d'une passerelle accessible, menant aux emplacements de stationnement et aux toilettes existants pour les visiteurs. Niagara Parks prévoit de réaménager ces terrains en deux phases, réparties entre les exercices 2024-25 et 2025-26, et de les ouvrir au printemps 2025.

### **Développement et lancement d'une nouvelle exposition semi-permanente au Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons)**

Niagara Parks lancera une nouvelle exposition semi-permanente au Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons) dans la salle polyvalente existante. Niagara Parks avait déjà accueilli des expositions itinérantes dans cet espace et ce projet permettra de créer une exposition unique à



ce lieu. Niagara Parks travaille avec Science Nord pour développer cette nouvelle exposition, dont le lancement est prévu au printemps 2026.

### **Poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de marque et d'orientation**

Niagara Parks poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie d'orientation afin de fournir une signalisation cohérente et homogène et d'améliorer la présence générale de la marque de Niagara Parks dans l'ensemble du corridor de la rivière Niagara. Les priorités pour 2024-2027 comprennent la poursuite du remplacement de la signalisation désuète dans l'ensemble des parcs et la hiérarchisation des lacunes et des possibilités de la signalisation dans la zone centrale du parc Queen Victoria. Niagara Parks étudiera la possibilité d'installer des panneaux sur ses sites, afin de délimiter certaines zones et de favoriser une plus grande présence de sa marque et du sentiment d'appartenance à ce lieu.

### **Augmentation des investissements autour du Festival des lumières d'hiver**

Niagara Parks augmentera ses investissements et prendra la pleine propriété et le contrôle de sa portion du Festival des lumières d'hiver, l'un des principaux moteurs du tourisme pendant la saison hivernale. Niagara Parks est partenaire et hôte du Festival des lumières d'hiver depuis plus de 40 ans. Avec la dissolution de l'organisation derrière le Festival des lumières d'hiver en 2019, Niagara Parks augmentera sa part du festival afin de mieux respecter sa marque et ses objectifs stratégiques. Cet investissement accru permettra à Niagara Parks de s'approvisionner en lumières et d'en être propriétaire, ce qui permettra de multiplier les points de connexion et de conformité dans l'ensemble de sa programmation hivernale.

### **Consolidation du parc de véhicules et des services de bus WEGO**

Afin d'améliorer son efficacité opérationnelle et de mieux utiliser l'espace existant, Niagara Parks agrandira la gare routière WEGO, afin d'installer l'entrepôt du parc de véhicules dans un espace unique consolidé. Cela permettra de partager le matériel et la main-d'œuvre afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réaliser des économies organisationnelles. Le nouvel entrepôt regroupé comprendra également une nouvelle station de lavage et éventuellement un système interne de pulvérisation d'huile, afin de réduire les coûts de sous-traitance de ce service. L'espace vacant sera réaffecté à de futurs bureaux administratifs afin de regrouper les services essentiels sur le site du Centre d'entretien.

### **Développement et lancement d'un nouveau site Web destiné aux consommateurs**

Entre 2024 et 2027, l'équipe de communication et de marketing de Niagara Parks développera et lancera un nouveau site Web destiné aux consommateurs. Pour se préparer à un lancement à l'hiver 2025, Niagara Parks a entrepris une vérification complète de son site Web actuel afin de cerner les lacunes et les points à améliorer, tout en effectuant une étude de marché. Compte tenu du nombre élevé de visiteurs de notre site Web depuis des appareils mobiles et des améliorations apportées à l'infrastructure cellulaire de Niagara Parks en 2024-25, il s'agira du premier site Web destiné aux consommateurs, conçu à partir d'une solution mobile. À la suite d'un processus de passation de marchés publics, l'équipe de projet interne de Niagara Parks travaillera avec le



fournisseur choisi pour créer un nouveau site Web destiné aux consommateurs qui atteindra les objectifs suivants :

- Offrir une expérience utilisateur de premier plan, convertissant les visites en ventes en ligne.
- Exploiter les ressources internes de production de photos et de vidéos pour une narration visuelle percutante.
- Renforcer la notoriété de la marque de Niagara Parks et communiquer sur ses succès, en soutien de sa mission d'intendance environnementale et culturelle.
- Fournir une expérience utilisateur complète en français (1:1) conforme aux exigences de la FLSA (Loi sur les normes fédérales du travail).

### **Améliorations de l'infrastructure et de la couverture cellulaire**

À partir de 2024-2025, Niagara Parks travaillera avec un fournisseur d'infrastructure tiers afin d'améliorer la couverture cellulaire dans le corridor de la rivière Niagara. Cette initiative permettra de résoudre les problèmes de longue date de la couverture cellulaire canadienne en raison de la proximité de la frontière américaine. À l'issue d'une procédure d'appel d'offres, Shared Tower Inc. a été choisi comme fournisseur tiers pour installer et exploiter l'infrastructure de télécommunications à sur divers sites de Niagara Parks, afin d'améliorer la couverture cellulaire et l'accès à l'Internet haut débit pour les visiteurs, les activités et les parties prenantes, sur l'ensemble des 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara. Chef de file reconnu dans le secteur des télécommunications au Canada, Shared Tower collaborera avec Niagara Parks, ainsi qu'avec les autorités compétentes en matière d'aménagement du territoire, les acteurs locaux et les habitants afin d'élaborer un plan de mise en œuvre de cette nouvelle infrastructure.

### **Investissements du secteur privé**

#### **Réaménagement des centrales électriques Toronto Power et Ontario Power Generating Stations**

Niagara Parks possède trois centrales électriques historiques sur sa propriété : la Toronto Power Generating Station, l'Ontario Power Generating Station et l'ancienne Canadian Niagara Power Generating Station, devenue la Niagara Parks Power Station. Après avoir inauguré la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks, avec le soutien du gouvernement de l'Ontario par le biais d'un prêt remboursable, en tant que nouvelle attraction incontournable, Niagara Parks poursuit le réaménagement des centrales Toronto Power et Ontario Power Generating Station.

Niagara Parks a lancé son processus d'approvisionnement en trois étapes pour la Toronto Power et l'Ontario Power à l'automne 2021. Pour la Toronto Power, à la suite d'une étape d'évaluation interne avec des services juridiques fournis par Fasken et des services consultatifs financiers par Ernst & Young LLP, le conseil d'administration de la commission des Parcs du Niagara a approuvé la signature d'une lettre d'intention avec le promoteur retenu, Pearle Hospitality. Cette lettre d'intention marque le début d'une phase de diligence raisonnable de 120 jours ouvrables, échue au printemps 2024. Il s'agira d'un investissement de transformation, issu du secteur privé, de plus de 200 millions de dollars, qui restaurera et imaginera à nouveau l'historique Toronto Power pour en faire une nouvelle expérience de renommée internationale destinée aux visiteurs de la destination. Après





cette phase de diligence raisonnable, la première pelletée aura lieu au printemps/été 2024, suivie d'une période de construction triennale et d'une inauguration officielle en 2027.

Pour l'Ontario Power, Niagara Parks en est toujours au stade de l'évaluation

### **Système de transport des visiteurs**

Niagara Parks se tourne vers le secteur privé pour trouver des idées novatrices et durables en vue d'un nouveau système de transport des visiteurs, qui reliera les sites et les attractions de Niagara Parks à la zone touristique centrale du parc Queen Victoria. Le processus public d'appel d'offres a été lancé à l'été 2023 par une demande de propositions (DP). Le nouveau système de transport des visiteurs augmentera le système de bus WEGO actuel, offrant une valeur ajoutée et une expérience améliorée aux visiteurs du parc Queen Victoria, abritant la majorité des attractions, sites et expériences clés de Niagara Parks. Ce nouveau système de transport des visiteurs :

- Améliorera l'expérience globale des visiteurs en permettant des déplacements et des connexions fluides entre les sites de Niagara Parks, tout en constituant une nouvelle attraction et en générant de la demande en faveur de la région.
- Présentera une solution écologiquement durable et entièrement accessible, réduisant les émissions de carbone, améliorant les embouteillages et la circulation des visiteurs en réduisant le nombre de véhicules dans le parc Queen Victoria.
- Fournira une source de revenus supplémentaire à Niagara Parks, tout en réduisant les dépenses d'exploitation.

En 2024, Niagara Parks évaluera les résultats du processus public d'appel d'offres et continuera d'étudier les options d'un nouveau système de transport des visiteurs dans le parc Queen Victoria.

### **Prolongation du bail du Zipline**

Le locataire et partenaire de Niagara Parks, Niagara Adventure Excursions Inc. (NAE), exploitant les attractions Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course sur le site de Niagara Parks, prévoit d'investir 1 million de dollars dans ses attractions et a demandé une prolongation de cinq ans de son bail. Le décret a été approuvé et le bail prolongé. NAE prévoit d'investir un million de dollars supplémentaire dans l'attraction Zipline to the Falls afin d'augmenter le débit et l'efficacité du flux des visiteurs, ce qui améliorera leur expérience de cette attraction et, en retour, augmentera les revenus de la NAE et de Niagara Parks.



## 6.0 Aperçu des programmes et activités en cours et à venir

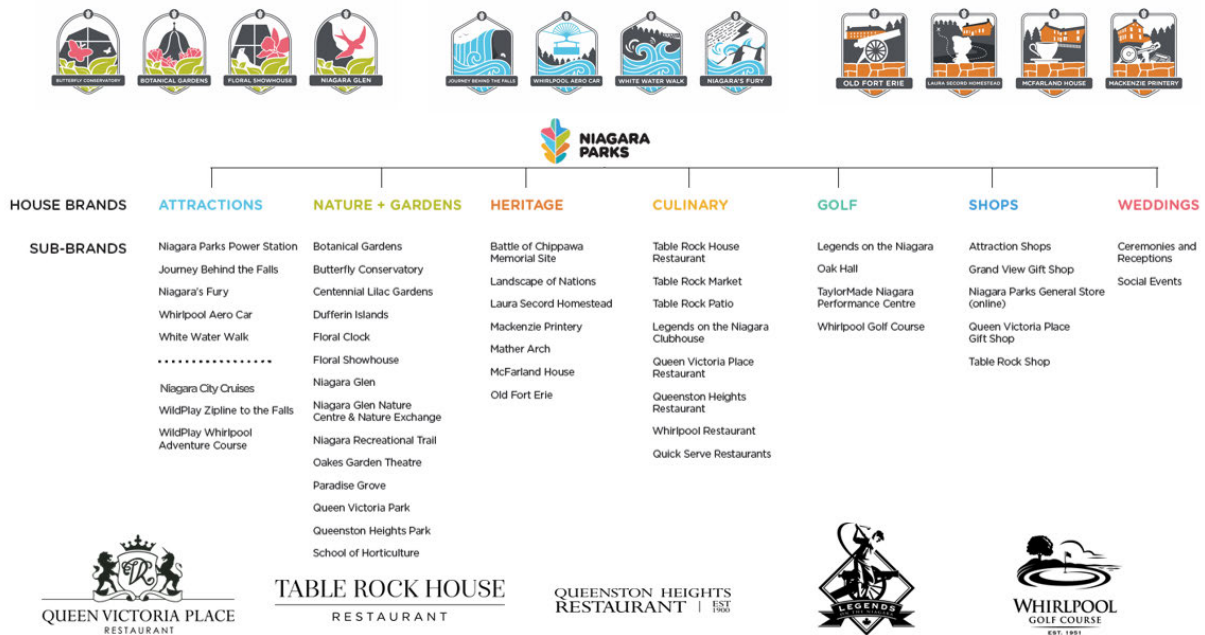
Depuis sa création en 1885, Niagara Parks fonctionne selon une mission équilibrée de préservation et de promotion du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en restant financièrement autonome. Niagara Parks respecte ce principe d'autofinancement et génère des revenus par ses attractions, restaurants, sites patrimoniaux, boutiques et parcours de golf pour financer ses activités et investissements au sein de ses initiatives de gestion environnementale et culturelle.

Niagara Parks est une agence opérationnelle du gouvernement de l'Ontario gouvernée par un conseil d'administration. Le Conseil d'administration de la Commission des Parcs du Niagara est composé d'un maximum de douze personnes, nommées par le public, chargées de prendre des décisions politiques, de fournir des conseils au personnel et de rendre des comptes au gouvernement provincial. Les membres de la Commission sont nommés par la province et rendent des comptes au gouvernement de l'Ontario, l'unique actionnaire de la Commission. Quatre municipalités sont nommées, à savoir la municipalité de Niagara et les trois municipalités limitrophes, Fort Érié, Niagara Falls et Niagara-on-the-Lake. Les membres élus par le public participent aux conseils d'administration des agences provinciales et autres organisations publiques.

La structure organisationnelle de Niagara Parks consiste en une variété de services soutenant ses responsabilités d'intendance, ainsi que les activités génératrices de revenus finançant l'organisation. L'équipe de direction de Niagara Parks est responsable de tous les services de l'organisation. Le directeur général de Niagara Parks relève du président du conseil d'administration de Niagara Parks.

Niagara Parks dispose d'une main-d'œuvre diversifiée composée à la fois d'employés de première ligne, gérant les expériences des visiteurs (voir le tableau 2 ci-dessous pour la marque) et d'employés, issus des services internes de l'organisation. En période d'affluence, durant les mois de mai à août, Niagara Parks emploie environ 1 300 personnes, réparties entre les employés à temps plein, les employés saisonniers, les employés à temps partiel et les étudiants.

Tableau 2 - L'image de marque de Niagara Parks montrant les services rémunérés et non rémunérés fournis au public.



## Structure organisationnelle

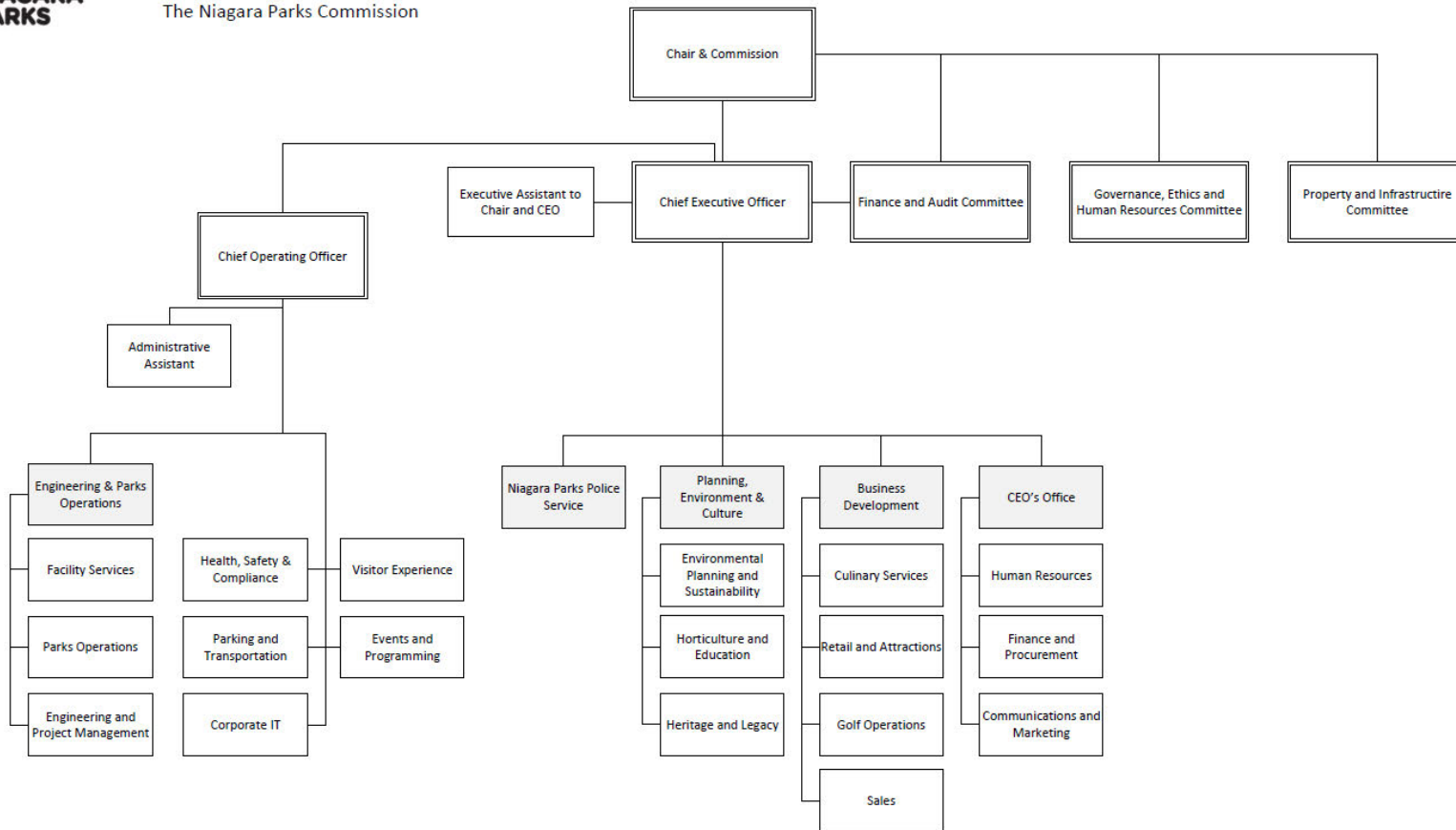
Les revenus générés par les produits et les expériences de Niagara Parks destinés aux consommateurs financent l'ensemble des activités de l'organisation, dont sa mission d'intendance environnementale et culturelle. La structure organisationnelle de Niagara Parks comprend des services relevant du directeur général et du directeur d'exploitation. Chaque service dispose d'un budget d'exploitation comprenant les besoins opérationnels et de dotation en personnel, ainsi que le budget des nouveaux programmes et initiatives à entreprendre pour faire avancer les objectifs stratégiques de la Commission. L'organigramme de Niagara Parks est présenté dans le tableau 3 ci-dessous.



Tableau 3 - Organigramme 2023 de Niagara Parks



**Organizational Chart**  
The Niagara Parks Commission





## Ingénierie et activités des parcs

Services des installations ; Activités des parcs ; Ingénierie et gestion de projets ; Santé, sécurité et conformité ; Stationnement et transport ; Informatique d'entreprise ; Expérience des visiteurs ; Événements et programmation

Les unités Ingénierie et activités des parcs se concentrent sur les activités et la gestion quotidienne des terrains, des installations et des systèmes de Niagara Parks. Outre l'entretien à l'année des 56 kilomètres de la Niagara Parkway et des 53 kilomètres du sentier récréatif de la rivière Niagara, Niagara Parks est responsable d'amortissements d'une valeur estimée à 360 millions de dollars. Chaque année, Niagara Parks met en œuvre un budget d'immobilisations comprenant des ressources pour l'entretien différé et des investissements afin de soutenir ses capacités de production de revenus. Ces investissements soutiennent également la capacité de Niagara Parks à offrir des expériences exceptionnelles aux visiteurs sur tous ses sites, qu'il s'agisse d'expériences payantes ou d'espaces naturels spectaculaires. Niagara Parks a défini un processus de planification pluriannuelle des immobilisations qui informe son budget en la matière, en se basant sur un système de classement et d'identification des projets critiques, de sécurité, d'intégrité et de stratégie, mesurés par rapport aux fonds disponibles.

Les entretiens différés de Niagara Parks comprennent les catégories suivantes :

- Routes, ponts, sentiers, chaussées
- Installations
- Matériel
- Parc de véhicules et bus WEGO
- Technologie de l'information

Entre 2024 et 2027, le personnel des services des installations, de l'ingénierie, de la gestion de projets et des activités des parcs sera responsable de la mise en œuvre des projets décrits dans le budget d'immobilisations (entretiens différés et projets stratégiques), que ce soit pour le recours à de la main-d'œuvre qualifiée ou à de la gestion de projet.

En plus des projets stratégiques décrits dans le plan de mise en œuvre, les équipes d'ingénierie et d'exploitation de Niagara Parks seront responsables de l'exécution des projets d'immobilisations et d'entretien différé d'une valeur de 32,7 millions de dollars entre 2024 et 25, dont :

- D'importants travaux de réfection des routes dans l'ensemble de Niagara Parks
- Le resurfaçage d'un grand nombre d'aires de stationnement
- L'amélioration des sentiers, des chaussées et le remplacement des passerelles piétonnes
- Le remplacement de la toiture du Oak Hall
- Le resurfaçage de la plateforme d'observation du point de vue Thompson
- L'infrastructure électrique, le chauffage, la ventilation et la climatisation de l'ensemble du parc



- Le remplacement des matériels essentiels de l'ensemble du parc
- L'installation de nouveaux tableaux de menus numériques et de kiosques en libre-service à certains endroits.

### **Santé, sécurité & conformité**

L'équipe chargée de la santé, de la sécurité et de la conformité se concentrera sur les priorités suivantes pour 2024-27 :

- Les programmes d'évaluation et de contrôle des risques utilisant à l'échelle de l'entreprise.
- La mise à jour de la formation santé et sécurité en présentiel
- Le maintien du programme de planification de la continuité de l'activité
- La poursuite de la gestion et du suivi du calendrier d'inspection de la conformité de l'organisation
- Le développement des programmes ergonomiques de prévention des entorses et foulures
- L'amélioration du programme de la protection auditive
- La mise à jour du programme de formation à la sécurité des sous-traitants
- L'insistance sur la prévention et la gestion des situations d'urgence
- La poursuite des possibilités d'amélioration continue du service de la santé, de la sécurité et de la conformité et des autres services concernés.

### **Stationnement et transport**

Niagara Parks offre une variété de parkings payants et gratuits sur ses sites, ainsi que la ligne verte du service de bus WEGO (partenariat avec la ville de Niagara Falls), le service de navette WEGO de Niagara-on-the-Lake et le chemin de fer Falls Incline Railway. Grâce au service de bus WEGO, Niagara Parks a également pris en charge le transport des visiteurs allant à Niagara Falls avec GO Transit, afin d'assurer la liaison entre la gare et le Table Rock Centre. Pour 2024-27, l'accord actuel sur les bus WEGO devant expirer en août 2024, Niagara Parks étudiera d'autres possibilités de mieux intégrer le service de bus WEGO à l'ensemble de ses sites et de la destination, y compris la possibilité d'ajouter une plus grande capacité de soutien du service.

### **Informatique de l'entreprise**

Le plan de prestation de services électroniques, d'information et de technologie de Niagara Parks figure au chapitre 13.

### **Expérience des visiteurs**

L'équipe chargée de l'expérience des visiteurs continuera de soutenir plusieurs fonctions intégrales, notamment la billetterie, la satisfaction des visiteurs et la collecte de données, le développement de produits et les ventes par des canaux tiers, en appui de l'objectif stratégique consistant à offrir des expériences exceptionnelles aux visiteurs de Niagara Parks. Entre 2024 et 2027, les processus continueront d'évoluer pour accompagner l'évolution des demandes et attentes des visiteurs, dont la



simplification du processus d'achat en présentiel et en ligne, ainsi que l'offre d'une valeur ajoutée grâce aux forfaits d'attractions.

## **Événements et programmation**

Niagara Parks accueille des événements et des programmes à l'année sur ses sites, qu'il s'agisse de ses programmes propres ou des événements à grande échelle organisés par des tiers. Les événements et la programmation de Niagara Parks représentent un élément essentiel de sa mission touristique, visant à augmenter le nombre de visiteurs de Niagara Parks et de la région. La thématique d'entreprise de Niagara Parks pour 2024-25 est la résilience et le renouveau. Entre 2024 et 2027, Niagara Parks cherchera à créer des partenariats avec un certain nombre d'organisations tierces conformes à sa marque, pour accueillir certains événements sur ses sites plutôt que plusieurs petits événements internes, notamment le Niagara Grape & Wine Festival, le TD Jazz Festival, les productions FeverUP et bien d'autres. Cette approche permet de mieux répartir les ressources et de partager les coûts tout en garantissant une excellente expérience aux visiteurs du parc.

En 2024, Niagara Park organisera plusieurs jours de programmation et d'événements pour l'éclipse solaire du 8 avril 2024. Les chutes du Niagara, et plus particulièrement Fort Érié, seront un endroit de choix pour vivre l'éclipse d'après sa trajectoire totale. Toujours en 2024-25, Niagara Parks continuera d'organiser le programme de feux d'artifice sur les chutes, autre contributeur majeur au tourisme de la région. Des investissements supplémentaires dans les installations et les activités du Festival des lumières d'hiver de Niagara Parks, dirigés par l'équipe événementielle et programmatique de Niagara Parks, aideront à stimuler la fréquentation pendant les saisons intermédiaires.

## **Planification, environnement et culture**

Planification environnementale et durabilité ; Patrimoine et héritage ; Horticulture et enseignement

L'unité « Planification, environnement et culture » supervise le travail d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks, dont l'exploitation des sites du patrimoine, de la nature et des jardins de Niagara Parks.

### **Planification environnementale et durabilité**

En plus des activités habituelles d'entretien des terres du corridor de la rivière Niagara, de la tonte du gazon à la plantation de fleurs, Niagara Parks entreprend également d'autres travaux d'intendance environnementale afin de préserver et de protéger la durabilité environnementale de ses terres. Ce travail s'articule autour de trois axes : la durabilité du couvert forestier, la préservation de la diversité des espèces et la gestion des berges. Les informations suivantes décrivent les priorités de Niagara Parks en matière d'intendance environnementale pour 2024-2027 :

- Durabilité du couvert forestier

Niagara Parks continuera de planter un minimum de 5 000 arbres chaque année dans l'ensemble du parc afin d'étendre son couvert forestier à 35 %. Cela comprendra des événements annuels de plantation d'arbres par des bénévoles de la communauté. En plus de l'objectif de plantation de 5 000



arbres par an, Niagara Parks compensera la perte de tout arbre existant (en raison de dommages causés par les tempêtes, de leur mortalité, etc.) en replantant jusqu'à un ratio de remplacement de 4/1 selon la taille de l'arbre. Un inventaire des zones de plantation potentielles au cours des cinq prochaines années sera effectué et classé par ordre de priorité. Niagara Parks procèdera également à un inventaire des arbres afin de surveiller leur santé au fil du temps dans l'ensemble du parc. Afin d'accroître le succès des plantations, Niagara Parks collaborera avec le Vineland Research and Innovation Centre pour analyser les conditions du sol et fournir des recommandations en vue de son amélioration avant la plantation. En collaboration avec le programme de restauration des écosystèmes du Niagara College, des plans de gestion des terres sont en cours d'élaboration, en commençant par l'habitat de la savane de chênes Chinquapin de Niagara Parks, situé à côté des jardins botaniques de Niagara Parks.

- Préserver la diversité des espèces

Pour accroître la biodiversité, Niagara Parks continuera d'appliquer la règle des 5-10-20 lors de la sélection des arbres, en veillant à ne pas planter plus de 5 % de la même espèce, 10 % du même genre et 20 % de la même famille dans une zone donnée. Niagara Parks mettra également en œuvre son nouveau programme de gestion des espèces envahissantes, qui se concentre sur la hiérarchisation, la gestion et la surveillance de 10 espèces envahissantes existantes et menaçantes. Ce programme fera également appel à des scientifiques citoyens pour inventorier les espèces envahissantes de Niagara Parks. Un programme pilote de gestion du phragmite envahissant à l'aide de chèvres sera également mis à l'essai sur le site de la zone humide de Gonder's Flats. Cela contribuera également à la protection des espèces en péril situées à proximité, telles que la mauve des marais. Niagara Parks continuera également à travailler directement avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments et le ministère de l'Agriculture de l'Ontario pour surveiller la présence d'espèces envahissantes émergentes, comme le flétrissement du chêne et la mouche lanterne tachetée.

Pour favoriser la diversité des habitats, Niagara Parks continuera de renforcer son équipe de gestion des prairies et des brûlages dirigés. Les brûlages dirigés sont essentiels au maintien des douze sites d'habitats des prairies de la CPN. Les prairies indigènes, telles que les prairies d'herbes hautes, sont des habitats essentiels pour les espèces d'oiseaux qui en dépendent, comme le goglu et la sturnelle des prés. Grâce aux mesures de gestion prises par Niagara Parks au cours des cinq dernières années sur la prairie du champ de bataille de Chippawa, ces deux espèces sont revenues. Au moins cinq sites de prairies seront brûlés chaque année. Niagara Parks aménagera également une plate-forme d'observation sur la prairie du champ de bataille de Chippawa afin de soutenir l'étude du patrimoine naturel et culturel de ce site historique national.

- Gestion des rives

Pour atteindre l'objectif de 75 % des rives couvertes de végétation indigène, Niagara Parks enlèvera les espèces envahissantes et replantera de la végétation indigène sur 8 km chaque année. Niagara Parks mettra également en place des zones d'interdiction de fauchage le long des rives afin de garantir une zone tampon végétalisée d'au moins 5 mètres. Les zones tampons sont nécessaires pour prévenir l'érosion des rives, fournir un habitat à la faune et améliorer la qualité de l'eau.



S'appuyant sur le succès du projet de restauration de la zone humide de Gonder's Flats, Niagara Parks continuera d'investir dans des aménagements destinés à soutenir les possibilités et les programmes d'éducation et d'interprétation. Cela comprendra l'installation de panneaux d'interprétation et l'accueil de groupes d'étudiants pour explorer la diversité des zones humides. Des plantations supplémentaires de végétation terrestre et aquatique seront réalisées afin d'accroître la biodiversité.

Avec le soutien financier de la Banque TD Canada, Niagara Parks entreprend de nombreux projets d'atténuation de l'érosion du littoral sur les îles Dufferin en 2024 et 2025. En plus d'utiliser des techniques de bio-ingénierie pour stabiliser les rivages en érosion, les déversoirs et les barrages existants seront évalués et remplacés au besoin pour protéger les espèces en péril en aval. Ce projet permettra également d'améliorer l'accessibilité et les possibilités pédagogiques de ce parc urbain naturalisé.

Les rives de la rivière Niagara, qui s'étendent sur deux kilomètres entre le vieux Fort Érié et le Peace Bridge (Pont de la paix), ont été fortement touchées par des phénomènes météorologiques extrêmes au cours des dix dernières années. Afin d'améliorer leur résilience et celle des parcs adjacents, Niagara Parks s'est engagé à développer, avec l'aide d'un ingénieur côtier, une nouvelle stratégie de protection de ses rives. Sur la base de cette conception alternative, la mise en œuvre de ces nouvelles protections se fera par étapes.

## **Patrimoine et héritage**

La mission d'intendance de Niagara Parks s'étend au-delà de la préservation concrète de ses caractéristiques environnementales et comprend la préservation des caractéristiques du patrimoine culturel et des histoires de la région. Niagara Parks possède et exploite quatre sites patrimoniaux payants et générateurs de revenus : Old Fort Erie, Laura Secord Homestead, Mackenzie Printery et McFarland House. En plus de ces expériences payantes, Niagara Parks abrite également des centaines de plaques et de repères patrimoniaux témoignant des nombreux événements historiques ayant eu lieu dans le corridor de la rivière Niagara et particulièrement liés à la guerre de 1812.

Les thématiques de l'initiative de la collaboration « Explorez le Niagara », créée en collaboration avec la ville de Fort Érié, de Niagara-on-the-Lake, de Niagara Falls et de Niagara Parks, pour mettre en évidence les sites et les activités de tout le corridor de la rivière Niagara, continueront d'orienter les priorités et la planification de l'équipe du patrimoine et de l'héritage entre 2024 et 2027 :

- Histoire des Noirs

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks continuera de promouvoir le chemin de l'histoire des Noirs qui relie les sites de Niagara Parks à divers événements et personnes importants de l'histoire des Noirs au Canada. En 2024-25, Niagara Parks explorera les possibilités de collaboration et les événements avec le TD Jazz Festival.

- Culture autochtone

En 2023-24, Niagara Parks a lancé de nouvelles offres de visites guidées collectives pour aider à partager l'histoire et la culture fascinantes du Niagara à travers les sites et les expériences de Niagara Parks. Ces visites visent à inviter les visiteurs à plonger plus profondément dans leur

compréhension et leur appréciation des terres situées le long de la rivière Niagara, tout en offrant une expérience unique et authentique. L'Indigenous Niagara Heritage and Legacy Tour (visite guidée du patrimoine et des legs autochtones du Niagara) propose des interactions avec des guides et des experts autochtones au mémorial « Landscape of Nations », ainsi qu'une visite guidée de la centrale électrique et du tunnel de Niagara Parks, suivie d'un déjeuner sur le thème autochtone au restaurant Table Rock House. En 2024-25, Niagara Parks s'appuiera sur cette visite et développera une visite en bus spécifique à ses propriétés de la promenade du Nord.

Tout au long de 2024-27, Niagara Parks continueront d'organiser des événements et des programmes en l'honneur du Mois national de l'histoire autochtone en juin, de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en septembre et de la Journée des anciens combattants autochtones avec sa cérémonie de la Vaillance et de la Victoire en novembre.

- Construction de la nation

En 2024-25, Niagara Parks rafraîchira la narration et les thèmes de ses propriétés patrimoniales de la promenade du Nord (Laura Secord Homestead, Mackenzie Printery et McFarland House) pour mettre l'accent sur des personnages célèbres. Depuis la troisième étape des fouilles archéologiques sur la plus ancienne propriété de Niagara Parks, la maison McFarland, il est possible d'étudier de nouveaux éléments d'interprétation pour partager les découvertes archéologiques, qui comprennent 962 artefacts structuraux, 54 artefacts personnels et 1 687 artefacts de vaisselle.

- Nature

Entre 2024 et 2026, le personnel de la CPN dirigera l'évolution d'une nouvelle exposition au Butterfly Conservatory. Niagara Parks travaillera avec Science Nord pour organiser cette exposition adaptée à tous les publics, qui relatera l'histoire de l'intendance environnementale de Niagara Parks et ajoutera de la valeur à l'expérience des visiteurs du conservatoire des papillons de Niagara Parks. L'exposition sera préparée en 2024-25 et ouvrira à l'hiver ou au début du printemps 2026.

- Vie active

En 2024-25, Niagara Parks soutiendra le lancement d'une nouvelle visite audio guidée au Niagara Glen, développée par Michele-Élise Burnett, membre de la communauté autochtone, et dont l'ingénierie audio a été réalisée par William Reich, membre de la communauté autochtone, avec le soutien de la Fondation de Niagara Parks. L'audioguide vous mènera sur les sentiers de randonnée renommés du Niagara Glen, poche vierge de forêt carolinienne de Niagara Parks, située dans les gorges du Niagara et surplombant la rivière. La visite comprend des enseignements et de la musique autochtones liés à divers sites du Niagara Glen.

## **Horticulture et enseignement**

Au cours de la période 2024-27, Niagara Parks ajoutera son installation « Life on Display » au Floral Showhouse pour développer une nouvelle activité estivale unique sur le site, qui pourrait s'intégrer à la conception de la nouvelle boucle de patinage. Niagara Parks soutiendra également le développement d'un Recognition Garden (jardin de la reconnaissance) aux Botanical Gardens (jardins botaniques) en collaboration avec la fondation des anciens élèves de l'école d'horticulture.



Une nouvelle visite des plantes indigènes permettra d'informer le public sur leur utilisation et les traditions des peuples autochtones en la matière. Cette visite sera également l'occasion de présenter des installations emblématiques du parc. Niagara Parks améliorera également ses jardins et explorera les possibilités d'accroître l'engagement des visiteurs en faveur du Centennial Lilac Garden et des jardins de sa propriété patrimoniale, la McFarland House.

## **Développement de l'activité**

Boutiques et attractions ; services culinaires ; activités de golf ; ventes

L'unité consacrée au développement de l'activité est composée d'équipes qui gèrent et soutiennent les activités génératrices de revenus de Niagara Parks. Sous l'image de marque et l'identité plus larges de Niagara Parks, il existe un certain nombre de marques englobant les expériences des consommateurs et les activités génératrices de revenus de l'organisation. Ces dernières permettent de financer l'organisation, y compris sa mission d'intendance environnementale et culturelle. Les investissements importants dans les activités génératrices de revenus de Niagara Parks sont pris en compte dans son budget ; cependant, l'information suivante décrit les principaux projets d'exploitation et les priorités des unités au cours de 2024-27.

### **Boutiques et attractions**

Attractions: Journey Behind the Falls, Niagara Parks Power Station + Tunnel, Butterfly Conservatory, Niagara's Fury, Whirlpool Aero Car, White Water Walk, Floral Showhouse

Boutiques : Boutiques des attractions, Table Rock Shop (Boutique de Table Rock), Boutique de cadeaux de la Queen Victoria Place, Boutique de cadeaux de Grand View

En se basant sur des modèles de visite favorables et sur les commentaires des visiteurs, recueillis par le biais de sondages numériques, Niagara Parks prolongera les heures d'ouverture de certaines attractions pour la saison touristique 2024-25, en commençant par l'attraction qui génère le plus de revenus, Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes).

Les boutiques de Niagara Parks continueront de s'approvisionner et de fournir des marchandises de haute qualité, conformes à la marque et la mission de Niagara Parks. Rénovation d'une nouvelle boutique pour soutenir la nouvelle attraction Flying Theatre au niveau supérieur de Table Rock. Niagara Parks sera également plus présent à la boutique et à l'accueil du casino Fallsview, dont la superficie a été élargie. De nouveaux articles seront ajoutés afin d'offrir une meilleure expérience d'achat aux visiteurs de cet endroit.

### **Services culinaires**

Restaurants à service complet : Table Rock House Restaurant, Queen Victoria Place Restaurant, Legends on the Niagara Clubhouse, McFarland House Tea Room, Whirlpool Pub

Restaurations rapides: Table Rock Market, Queen Victoria Place Café, Grand View Quick Serve, Whirlpool Aero Car Snack Bar, Garden Café



En plus de la gestion de tous les restaurants à service complet et des restaurations rapides de Niagara Parks, ainsi que du soutien culinaire aux événements spéciaux, l'équipe culinaire de Niagara Parks se concentrera sur l'ouverture du prochain lieu de Niagara Parks, le Table Rock Bistro, et explorera la possibilité d'installer des kiosques dans ses points de vente à service rapide afin de relever certains des défis liés à la pénurie de main-d'œuvre à l'accueil, qui a particulièrement affecté les équipes dans ce domaine. L'équipe culinaire de Niagara Parks soutiendra également l'ouverture du Whirlpool Pub, rénové sur le parcours de golf Whirlpool.

### **Activités de golf**

Parcours de golf : Legends on the Niagara, parcours de golf Whirlpool

En 2024-25, Niagara Parks rouvrira son restaurant Whirlpool pour la première fois depuis sa fermeture pendant la pandémie. Niagara Parks effectuera de modestes rénovations et ouvrira le restaurant avec un nouveau look décontracté sous le nom du Whirlpool Pub, avec des sièges de salon, des téléviseurs et un nouveau menu. Au parcours de golf Whirlpool, les travaux commenceront pour rétablir les conditions qui correspondent le mieux à la conception originale de Stanley Thompson, définie en 1951, tenant compte des impacts au fil des ans sur les conditions du parcours.

### **Ventes**

Mariages, événements professionnels, voyages d'affaires (nationaux et internationaux)

L'équipe commerciale de Niagara Parks est responsable du marché des mariages, en plus des événements professionnels et des réservations de voyages (nationaux et internationaux). Niagara Parks offre un certain nombre de salles de cérémonies de mariages et de réceptions, ainsi que d'événements professionnels et conviviaux, dont ses restaurants à service complet, ses jardins et, plus récemment, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks. Les réceptions de mariage et les événements professionnels/conviviaux constituent un marché conséquent pour Niagara Parks et une contribution importante aux services culinaires et aux attractions, en particulier avec les réservations d'entreprises de la nouvelle centrale électrique et du tunnel de Niagara Parks. L'équipe commerciale continuera à cibler les principaux marchés de Toronto pour les entreprises et les associations provinciales, ainsi que d'Ottawa pour les associations canadiennes, à l'occasion des événements professionnels générant de l'activité en saison intermédiaire, en plus du marché local/régional.

Pour les agences de voyage, le marché national continue de mettre l'accent sur les missions commerciales et l'organisation de visites de découverte afin de développer de nouveaux comptes créant un volume d'activité élevé à l'année. Sur le plan international, l'équipe commerciale de Niagara Parks continuera de travailler en étroite collaboration avec Destination Ontario et Destination Canada afin d'optimiser sa mission et ses activités de visites découvertes, en travaillant avec des représentants du marché afin de favoriser la venue de visiteurs issues de marchés internationaux. Les marchés ciblés sont le Royaume-Uni, le Mexique, l'Allemagne, la France, la Corée du Sud et le Japon.



## **Bureau du PDG**

Ressources humaines ; Finances et approvisionnement ; Communication et marketing

### **Ressources humaines**

Une ventilation exhaustive des priorités de Niagara Parks en matière de ressources humaines figure au chapitre 12.

### **Finances et approvisionnement**

Les services des finances et de l'approvisionnement ont utilisé l'ERP récemment mis en place, Unit 4, afin de rationaliser et d'améliorer les processus de l'entreprise. Grâce à ce système, le service des finances et de l'approvisionnement a pu améliorer l'efficacité opérationnelle dans l'ensemble de l'organisation, améliorer les contrôles internes grâce à la création de contrôles solides du flux de travail et fournir des rapports améliorés aux utilisateurs finaux. À l'horizon 2024/25, l'accent sera mis sur l'extension de l'utilisation de l'ERP afin d'automatiser davantage les processus, d'améliorer les contrôles et d'accroître l'efficacité opérationnelle. Une attention particulière sera accordée à la gestion des actifs et à la planification des immobilisations.

### **Communication et marketing**

L'équipe de communication et du marketing de Niagara Parks comprend des créateurs de contenus internes, des coordonnateurs du marketing et des communications numériques et des concepteurs graphiques qui produisent tous les produits de communication et de marketing internes et externes de Niagara Parks. En plus des priorités, des objectifs et des tactiques énoncés dans la section Plan de communication et de marketing du présent plan d'activités, un projet clé de cette équipe pour 2024-27 est le développement d'un nouveau site Web destiné aux consommateurs.

### **Contrats avec des locataires tiers**

Niagara Parks a des contrats avec des locataires tiers comme Niagara City Cruises, qui propose des croisières en bateau, et Niagara Adventure Excursions, qui gère Zipline to the Falls (la tyrolienne vers les chutes) et le Whirlpool Adventure Course (parcours d'aventure Whirlpool). Les contrats de location sont une occasion de générer des revenus pour Niagara Parks et comprennent une structure de paiement de loyers fonciers à Niagara Parks en plus d'un pourcentage des revenus globaux générés par les attractions. Niagara Parks a également conclu un accord avec Digital Attractions pour la prise de photos sur les attractions suivantes : Journey Behind the Falls, Niagara City Cruises, White Water Walk et le Butterfly Conservatory.

### **Service de police de Niagara Parks**

La Commission des Parcs du Niagara a créé le service de police de Niagara Parks en 1887, afin de fournir des services spécialisés destinés à protéger les parcs et les millions de visiteurs qui se rendent aux chutes du Niagara chaque année. Ses membres sont employés par Niagara Parks et



nommés agents spéciaux par la Commission des services de police de la municipalité régionale de Niagara et approuvés par le Solliciteur général de l'Ontario.

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks augmentera ses investissements en faveur des services de police de Niagara Parks afin d'assurer la sécurité de ses propriétés, de ses visiteurs et de son personnel, dont l'embauche d'un plus grand nombre d'agents aux infractions provinciales. Les investissements supplémentaires comprennent des uniformes et du matériel de protection, des ressources favorisant la mise en place du nouveau système 911 (avec le soutien du Solliciteur général de l'Ontario), et des barrières de protection supplémentaires pour améliorer la sécurité des piétons.

## **École d'horticulture de Niagara Parks**

Depuis 1936, Niagara Parks exploite l'école d'horticulture de Niagara Parks, qui offre aux étudiants un diplôme professionnel de trois ans en horticulture, très prisé dans le secteur horticole. L'école d'horticulture de Niagara Parks est située sur le terrain des jardins botaniques de Niagara Parks, qui servent de salle de classe aux étudiants du programme, chargés d'entretenir le terrain dans le cadre de leur formation en apprentissage. Outre l'apprentissage pratique, le programme propose également aux étudiants des cours théoriques dans des domaines tels que la gestion d'entreprise, l'aménagement paysager, la conception assistée par ordinateur, l'identification des plantes, la production commerciale en serre, la phytopathologie et bien d'autres encore.

Niagara Parks possède et gère également une résidence étudiante sur le site des Jardins botaniques, qui comprend un dortoir avec des chambres doubles et individuelles, ainsi qu'une équipe de restauration sur place.

L'école d'horticulture de Niagara Parks s'est développée au cours des dernières années et a accueilli la plus grande promotion étudiante de son histoire en septembre 2023.

## **Fondation de Niagara Parks**

La Fondation de Niagara Parks est un organisme de bienfaisance enregistré et géré par un conseil d'administration, officiellement relancé en 2022, afin de fournir un financement et un soutien supplémentaires à la mission d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks et de permettre aux entreprises et aux particuliers de contribuer directement à la préservation de l'un des systèmes de parcs publics les plus spectaculaires au monde. La Fondation de Niagara Parks a collaboré avec la Commission des Parcs du Niagara pour déterminer un certain nombre de projets d'intendance environnementale et culturelle prioritaires pour la Fondation. Les projets prioritaires sur lesquels la Fondation se concentrera entre 2024 et 2027 sont les suivants :

- Plantation d'arbres
- Programmation autochtone et visites guidées dans la nature
- Préservation et éléments d'interprétation du fort original de 1764 au Vieux Fort Érié
- Jardin de découverte familiale
- Réaménagement du sentier récréatif
- Programmes destinés aux enfants



En 2023, la Fondation de Niagara Parks a engagé un consultant en collecte de fonds pour définir un plan en la matière. Ce plan sera mis en œuvre entre 2024 et 2027 et orientera notre mission en faveur de la réalisation de ces projets prioritaires.

## 7.0 Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés

Le portefeuille de biens immobiliers de Niagara Parks s'étend le long de la rivière Niagara, de Fort Érié à Niagara-on-the-Lake. Niagara Parks a une politique immobilière qui s'aligne sur la directive du Conseil d'administration du Cabinet (2015) qui régit la gestion, l'acquisition et la cession des biens immobiliers de la Commission des Parcs du Niagara. Le plan de relance à moyen terme de Niagara Parks, présenté au ministère en mars 2021, a mis en évidence une occasion essentielle de réaliser des économies en identifiant les terrains et les bâtiments non essentiels à vendre ou à louer. La gestion des terrains de Niagara Parks est aussi spécifiquement décrite dans la lettre de mission du ministère pour que Niagara Parks collabore avec le ministère en vue d'obtenir les approbations nécessaires.

Niagara Parks a mis à jour sa politique immobilière afin de tenir compte des possibilités de générer des revenus grâce à la cession des terrains excédentaires et à l'optimisation des autres terrains en vue d'améliorer leur efficacité opérationnelle. Conformément à son projet de relance à moyen terme et à sa politique immobilière mise à jour, Niagara Parks continuera à collaborer avec le ministère sur les questions de transactions foncières et d'obtenir les approbations appropriées, le cas échéant.

Entre 2024 et 2027, Niagara Parks continuera de collaborer en étroite collaboration avec le ministère afin d'obtenir les approbations nécessaires à la mise en œuvre des transactions foncières suivantes :

- Signature de baux fonciers pour le réaménagement des centrales électriques de Toronto et d'Ontario Power.
- Vente des terrains vacants excédentaires (Niagara Falls - E/S et W/S Ives Gateway).

La municipalité de Niagara a approuvé l'acquisition des deux parcelles pour une installation de traitement des eaux.

- Vente d'un terrain vacant (Fort Érié - W/S Thompson Road)

Proposition de vente d'une propriété vacante sous forme de 3-4 lots résidentiels.

- Vente d'un terrain résidentiel

La question de la vente de terrains privés doit être négociée.



## 8.0 Analyse environnementale

Depuis la pandémie, la saison touristique 2023-24 a permis à Niagara Parks de se rapprocher le plus des niveaux de fréquentation de 2019-20, y compris avec une augmentation significative de la fréquentation et des dépenses touristiques du marché critique américain. Niagara Parks a également enregistré des hausses des fréquentations issues d'autres marchés internationaux clés, notamment le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne, ainsi que le Mexique. Comme prévu, le marché international asiatique sera plus lent à revenir. Au sortir de la pandémie, Niagara Parks a été en mesure de positionner sa nouvelle attraction, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks, ainsi que des investissements clés sur ses sites les plus populaires, notamment le Centre Table Rock et en particulier Journey Behind the Falls, afin d'attirer de nouveaux visiteurs et de fidéliser les visiteurs déjà venus. Ces investissements ont contribué à la capacité de Niagara Parks à se différencier dans le paysage touristique pour attirer les voyageurs nationaux et internationaux, ainsi qu'à susciter un intérêt significatif de la part des médias.

### Paysage touristique

En 2023, l'industrie canadienne du tourisme a été caractérisée par la résilience, la relance et l'adaptation, alors que sur les marchés émergeaient des défis et des répercussions résultant de la pandémie de COVID-19. De la résurgence des voyages d'agrément nationaux au retour progressif des visites internationales, 2023 a mis en évidence l'attrait durable de Niagara Parks et sa capacité d'adaptation face aux défis internationaux.

Bien que la fréquentation américaine de Niagara Parks se soit accélérée en 2023 et que les dépenses aient dépassé les chiffres de 2019 à certains moments de l'année, les niveaux de fréquentation sont restés inférieurs aux niveaux pré-pandémiques à la fin de l'année. Cette tendance reflète les projections de Destination Canada, suggérant que les dépenses touristiques des États-Unis dépasseront celles de 2019 en 2023, suivies par les chiffres de fréquentation en 2024<sup>1</sup>.

Au premier trimestre 2023, les dépenses touristiques du Canada ont atteint 86,7 % de leur niveau du quatrième trimestre 2019, avant la pandémie de COVID-19.<sup>2</sup> Cette performance est dominée par les dépenses touristiques intérieures, qui ont atteint 109 % des niveaux de 2019.<sup>3</sup> Les données de

---

<sup>1</sup> Perspectives touristiques – Automne 2023, Destination Canada [Perspectives touristiques - Automne 2023 \(destinationcanada.com\)](https://www.destinationcanada.com/fr/perspectives-touristiques-automne-2023)

<sup>2</sup> Indicateurs nationaux du tourisme, premier trimestre 2023, Statistique Canada <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/230629/dq230629b-fra.htm>

<sup>3</sup> Tourisme en bref – Rapport trimestriel, T1 2023, Destination Canada [https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1892-Tourisme%20en%20bref%20rapport%20trimestriel%20-%20T1%20de%202023/DC\\_QuarterlyTourismSnapshot\\_Q1%202023\\_FR\\_0.pdf](https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1892-Tourisme%20en%20bref%20rapport%20trimestriel%20-%20T1%20de%202023/DC_QuarterlyTourismSnapshot_Q1%202023_FR_0.pdf)



Statistique Canada indique que les dépenses touristiques nationales ont augmenté de 3,5 % au premier trimestre 2023, après une baisse de 1,3 % au trimestre précédent.

Alors que le tourisme intérieur a été le moteur de la reprise après la pandémie, le tourisme international devrait dépasser cette trajectoire de croissance. Destination Canada prévoit que ses trois principaux marchés européens (Royaume-Uni, France et Allemagne) atteindront 98 % de leurs niveaux de dépenses touristiques de 2019 et dépasseront ce chiffre en 2024 pour atteindre 105 %, soit 3,4 milliards de dollars. Le nombre de visiteurs (par rapport aux recettes) devrait dépasser les niveaux prépandémiques d'ici 2025.

En raison des tensions économiques et géopolitiques, le marché asiatique est sur une trajectoire plus lente pour revenir aux niveaux prépandémiques, les dépenses des voyageurs japonais et sud-coréens devant se redresser en 2025, suivies par le nombre des visiteurs en 2026. Le nombre de visiteurs chinois devrait se redresser en 2027.

Les dépenses touristiques au Canada dépassent la croissance de l'ensemble de l'économie ; toutefois, l'industrie touristique canadienne ne se développera pas aussi rapidement que le tourisme mondial. Les dépenses touristiques canadiennes devraient augmenter de 5,8 % entre 2024 et 2030, alors que les dépenses touristiques mondiales devraient croître à un taux annuel composé de 7,1 %, ce qui illustre la concurrence féroce sur le marché du tourisme qui a façonné l'industrie après la pandémie<sup>4</sup>.

L'emploi dans le secteur du tourisme reste un défi. De nombreux emplois restaient à pourvoir (6,8%) à la fin du premier trimestre 2023, et le taux de chômage (6,0 %) restait supérieur à la moyenne de l'économie canadienne (5,4 %).<sup>5</sup> Niagara Parks a été particulièrement touché par les changements survenus sur le marché du travail. En réponse, son équipe des ressources humaines a mis en place le plan et le comité d'acquisition et de fidélisation des talents (TARC), composé à la fois de membres du personnel des ressources humaines et de gestionnaires de première ligne, qui se concentrent sur la diversification et la création de canaux de recrutement de talents nécessaires pour assurer une dotation adéquate afin de maintenir les niveaux de service dans l'ensemble de l'organisation.

En 2024, le tourisme intérieur devrait rester solide, les Canadiens continuant à explorer leur propre pays. L'essor des voyages régionaux et la demande d'expériences locales authentiques devraient persister. En outre, le tourisme international est sur le point de rebondir, car la confiance des marchés internationaux à l'égard des voyages continue de s'accroître, les chutes du Niagara demeurant une destination attrayante pour les voyageurs du monde entier.

---

<sup>4</sup> Perspectives touristiques - Automne 2023, Destination Canada

<sup>5</sup> Tourisme en bref – Rapport trimestriel, T1 2023, Destination Canada



## Modèles de fréquentation

Alors que les voyages internationaux reprennent progressivement leur élan, le tourisme intérieur a été un moteur important pour Niagara Parks en 2023. Les fluctuations saisonnières de Niagara Parks étaient conformes aux années précédentes, avec un pic de fréquentation pendant les mois d'été.

Les visiteurs des marchés intérieurs régionaux, en particulier la région du Grand Toronto, ont constitué la majeure partie des visites de Niagara Parks. Les visites internationales ont également montré des signes de reprise, marquant un retour encourageant, principalement en provenance des États-Unis. En 2023, les statistiques sur les transactions de Niagara Parks indiquent que les clients venaient de 171 pays différents, cinq pays représentant 84 % du total des recettes internationales : les États-Unis, le Royaume-Uni, le Mexique, l'Allemagne et la France.

Alors que les dépenses touristiques au Canada ont augmenté dans l'ensemble, les dépenses des clients de Niagara Parks ont montré une diminution du montant moyen des transactions dans des domaines tels que le divertissement, l'alimentation et la vente au détail, les clients recherchant une plus grande valeur ajoutée à leurs achats. Ce changement de comportement des consommateurs peut s'expliquer par l'inflation rapide et les variations des taux de change qui dissuadent les voyageurs internationaux de dépenser autant lors de leurs visites. Les visiteurs nationaux peuvent également avoir réduit leurs dépenses en raison des incertitudes économiques.

Depuis la pandémie, les voyages d'agrément ont été le principal moteur de l'industrie du tourisme ; cependant, les voyages d'affaires reprennent maintenant, avec des dépenses qui devraient revenir à 102 % des niveaux de 2019 en 2024, bien qu'elles restent inférieures aux dépenses d'agrément. En outre, bien que les perspectives des voyages d'affaires s'améliorent, les réservations réelles ne devraient pas se rétablir avant 2028.<sup>6</sup>

## Climat économique

En 2023, le climat économique du Canada a été marqué par des pressions inflationnistes, la hausse des prix affectant divers secteurs, notamment le logement, le tourisme et les biens de consommation.

Comme le souligne les perspectives économiques d'automne du gouvernement du Canada, publiées le 21 novembre 2023, l'économie canadienne devrait éviter une récession et plutôt connaître une croissance modérée au cours des prochains trimestres. Bien que la hausse des taux d'intérêt et l'affaiblissement de l'activité économique mondiale aient entraîné un ralentissement de la

---

<sup>6</sup> Perspectives touristiques - Automne 2023, Destination Canada



croissance économique au Canada, un retour éventuel à une croissance plus forte est attendu en 2024.<sup>7</sup>

Dans ses perspectives économiques, Deloitte souligne qu'il s'attend à ce que la Banque du Canada mette fin à sa campagne de restriction et commence même à inverser certaines de ses récentes augmentations au printemps 2024. Deloitte prévoit que la croissance économique reprendra début 2024 et que l'économie de l'Ontario connaîtra une croissance estimée à 0,9 % en 2024.<sup>8</sup>

Contrairement à l'économie canadienne, l'économie américaine s'est distinguée par sa résilience en 2023. TD Economics souligne qu'elle devrait voir sa croissance baisser de 2,3 % en 2023 à 1,3 % en 2024.

---

<sup>7</sup> Perspectives économiques - Automne 2023, Gouvernement du Canada  
<https://www.budget.canada.ca/fes-eea/2023/report-rapport/overview-aperçu-fr.html#a5>

<sup>8</sup> Perspectives économiques, septembre 2023, Deloitte  
<https://www2.deloitte.com/ca/fr/pages/finance/articles/economic-outlook.html>

## 9.0 Budget financier

Alors que Niagara Parks entame son cycle de planification des activités 2024-2027, l'organisation conclut une saison touristique meilleure que prévu en 2023-24. Pour l'exercice échu au 31 mars 2024, Niagara Parks prévoit un excédent de 48 millions de dollars et un excédent net de 31 millions de dollars en tenant compte de l'amortissement et des intérêts, soit une augmentation de 74 % par rapport à l'année précédente. Ce succès s'explique par la prévision de 123,3 millions de dollars de recettes provenant de ses activités génératrices de revenus, qui comprennent les attractions, les boutiques, les parkings, le service de bus WEGO, le Falls Incline Railway, les restaurants et le golf, soit 158,3 millions de dollars de recettes toutes confondues. Cette contribution est supérieure de 36,3 millions de dollars à ce qui avait été prévu pour 2023-24 et de 40,4 millions de dollars aux recettes obtenues en 2022-23.

Ce succès est dû en partie aux conditions météorologiques favorables qui ont permis de commencer la saison plus tôt que d'habitude, ainsi qu'à la reprise des niveaux de fréquentation des marchés clés tels que les États-Unis. Les efforts de communication et de marketing de Niagara Parks ont permis de positionner efficacement les attractions et les laissez-passer de Niagara Parks, y compris plusieurs achats médiatiques percutants au Canada et aux États-Unis tout au long de la saison touristique de pointe, qui ont produit d'excellents résultats en augmentant le nombre de visiteurs dans l'entonnoir des ventes en ligne de Niagara Parks. Le point culminant était la meilleure semaine jamais enregistrée par Niagara Parks pour les ventes en ligne du 31 juillet au 6 août 2023, générant 799 000 \$. Le record précédent était de 710 000 \$, établi en juillet 2022.

Les résultats favorables obtenus le long de la saison 2023-24 ont permis à l'organisation de donner la priorité aux investissements sur ses entretiens différés, qui ont augmenté de manière significative pendant la pandémie de COVID-19, en raison de la préservation des finances et de la prise en charge des réparations les plus critiques. Niagara Parks possède des amortissements estimés à 360 millions de dollars et une liste de projets d'entretiens différés estimée à 200 millions de dollars. Pour 2024-25, Niagara Parks mettra en œuvre un budget d'immobilisations de 69 millions de dollars, dont 32,7 millions de dollars pour l'entretien différé et 36,3 millions de dollars pour des investissements stratégiques conçus pour améliorer l'expérience des visiteurs et développer le tourisme sur tous les sites de Niagara Parks.

Pour 2024-25, Niagara Parks mettra en œuvre un budget d'exploitation de 120 millions de dollars qui comprend des budgets pour chaque service, couvrant la masse salariale, les dépenses d'exploitation, ainsi que les principaux projets à entreprendre au cours de l'exercice fiscal à venir.

### Budget d'exploitation

Niagara Parks prépare un budget d'exploitation annuel qui alloue des fonds couvrant les dépenses d'exploitation de ses unités et de ses sites, en fonction des objectifs prévus pour ses activités génératrices de revenus et de tous les autres revenus générés par l'organisation. Le budget prévisionnel des activités génératrices de revenus s'appuie sur divers facteurs, notamment les tendances touristiques, le climat économique, la saison d'exploitation prévue, les pertes de recettes dues à la fermeture du Niagara's Fury (1,4 million de dollars) et les nouvelles recettes provenant de



la boutique et du centre d'accueil du casino Fallsview, du Table Rock Bistro et du bar au Whirlpool Aero Car.

Sur la base des résultats favorables de 2023-24, ainsi que des commentaires recueillis lors des sondages auprès des clients, le budget d'exploitation de 2024-25 reflète des niveaux de service accrus dans l'ensemble de l'organisation, y compris des ressources pour plus de personnel et des systèmes supplémentaires pour rationaliser les processus. Le plan de dotation en personnel et les coûts associés correspondent aux niveaux de fréquentation et de recettes prévus, ainsi qu'aux heures d'ouverture. Le budget d'exploitation est également élaboré sur la base des hypothèses économiques suivantes : une augmentation prévue de 3 % de la norme PCI entraînera une hausse des coûts, une augmentation de 5 % des coûts des services publics et une augmentation de 1,75 à 2,5 % des coûts de la main-d'œuvre. Le tableau 4 présente une ventilation du budget d'exploitation de Niagara Parks pour les trois prochaines années, y compris les recettes prévues et les dépenses totales. La section « Aperçu des programmes et activités actuels et futurs » du présent plan d'activités fournit une illustration plus détaillée des unités, des activités génératrices de revenus et des autres sources de revenus comprises dans le budget d'exploitation de Niagara Parks.

Tableau 4 - État des activités 2023-27 de Niagara Parks

### Statement of Operations By Business Unit

In thousands of dollars	F 2022/23 ACT	F 2023/24 ACT/FCT	GROWTH (%) to Prior Period		
			F 2024/25 BUDGET	F 2025/26 BUDGET	F 2026/27 BUDGET
			4%	4%	3%
<b>Revenue Producing Operations</b>					
Retail	\$ 20,910	\$ 30,216	\$ 30,463	\$ 31,681	\$ 32,631
Attractions	\$ 27,943	\$ 37,644	\$ 38,636	\$ 40,568	\$ 41,785
Parking & Transportation	\$ 15,932	\$ 23,216	\$ 24,468	\$ 25,691	\$ 26,205
Culinary	\$ 17,531	\$ 25,065	\$ 27,013	\$ 27,823	\$ 28,658
Golf Operations	\$ 6,647	\$ 7,172	\$ 7,387	\$ 7,387	\$ 7,387
<b>Total Revenue Producing</b>	<b>\$ 88,963</b>	<b>\$ 123,312</b>	<b>\$ 127,966</b>	<b>\$ 133,150</b>	<b>\$ 136,666</b>
Land Rent	\$ 8,335	\$ 8,707	\$ 9,037	\$ 9,489	\$ 9,774
Boat Tour Revenue	\$ 14,006	\$ 17,834	\$ 17,256	\$ 18,119	\$ 18,663
Zip Line Revenue	\$ 2,546	\$ 2,869	\$ 3,567	\$ 3,745	\$ 3,858
Photo Capture	\$ 1,324	\$ 1,873	\$ 1,809	\$ 1,864	\$ 1,910
All Other Revenue	\$ 1,809	\$ 1,418	\$ 1,629	\$ 1,710	\$ 1,719
Interest Income	\$ 855	\$ 2,245	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000
<b>TOTAL REVENUE</b>	<b>\$ 117,838</b>	<b>\$ 158,259</b>	<b>\$ 162,265</b>	<b>\$ 168,077</b>	<b>\$ 172,589</b>
<b>Operating Expenses</b>					
Cost of Goods Sold	\$ 12,858	\$ 17,848	\$ 19,751	\$ 20,013	\$ 20,398
Operating Expenses - RPO	\$ 33,512	\$ 43,908	\$ 46,221	\$ 47,377	\$ 48,311
Strategic Plan	\$ 463	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 800
Parks, Environment & Culture	\$ 5,423	\$ 6,466	\$ 7,471	\$ 7,658	\$ 7,850
Engineering & Parks Operations	\$ 16,326	\$ 19,703	\$ 21,381	\$ 22,377	\$ 23,135
Police	\$ 4,041	\$ 4,373	\$ 4,930	\$ 5,053	\$ 5,180
Administration	\$ 6,347	\$ 7,346	\$ 8,618	\$ 8,761	\$ 8,980
Sales, Marketing & Visitor Experience	\$ 3,439	\$ 6,033	\$ 7,145	\$ 7,324	\$ 7,202
Insurance and Municipal Payments	\$ 3,386	\$ 3,605	\$ 3,859	\$ 3,897	\$ 4,053
<b>TOTAL EXPENSES</b>	<b>\$ 85,795</b>	<b>\$ 110,082</b>	<b>\$ 120,177</b>	<b>\$ 123,260</b>	<b>\$ 125,909</b>
<b>EBID</b>	<b>\$ 32,043</b>	<b>\$ 48,177</b>	<b>\$ 42,087</b>	<b>\$ 44,818</b>	<b>\$ 46,680</b>
<b>All Other Expenses</b>	<b>\$ 14,315</b>	<b>\$ 17,260</b>	<b>\$ 18,745</b>	<b>\$ 20,865</b>	<b>\$ 22,651</b>
<b>Net Surplus/(Loss)</b>	<b>\$ 17,728</b>	<b>\$ 30,917</b>	<b>\$ 23,342</b>	<b>\$ 23,952</b>	<b>\$ 24,029</b>
<b>Capital Spending</b>	<b>\$ 6,523</b>	<b>\$ 22,000</b>	<b>\$ 69,000</b>	<b>\$ 50,000</b>	<b>\$ 46,000</b>
<b>Ending Cash Position</b>	<b>\$ 22,476</b>	<b>\$ 44,534</b>	<b>\$ 16,574</b>	<b>\$ 14,719</b>	<b>\$ 14,965</b>

### Budget d'immobilisations

Chaque année, Niagara Parks met en œuvre un budget d'immobilisations comprenant des ressources pour ses entretiens différés et ses investissements en actifs afin de soutenir ses capacités de production de revenus et sa capacité à offrir des expériences exceptionnelles à ses visiteurs sur tous ses sites, qu'il s'agisse d'expériences payantes ou d'espaces naturels spectaculaires. Niagara Parks a établi un processus de planification pluriannuelle des immobilisations qui informe son budget d'immobilisations en se basant sur un système de classement pour identifier les projets essentiels, de sécurité, d'intégrité des actifs et les projets stratégiques, mesurés par rapport aux fonds disponibles.



Avant la pandémie, Niagara Parks générait environ 120 millions de dollars de revenus, dont environ 18 % (22 millions de dollars) étaient dépensés annuellement pour l'entretien du cycle de vie et l'amélioration de ses actifs, afin de soutenir ses capacités génératrices de revenus et l'expérience des visiteurs. Pendant la pandémie, alors que l'organisation était confrontée à d'importantes pertes de revenus et à des défis financiers, Niagara Parks a reporté toutes les réparations, à l'exception des plus critiques, afin de préserver ses finances. Cela a conduit à un retard considérable dans les projets d'immobilisations. Comme Niagara Parks a pu se remettre de la pandémie, les dépenses liées aux immobilisations ont régulièrement augmenté.

En raison d'une année touristique plus intense en 2023-24, pour laquelle l'organisation prévoit de terminer l'exercice en ayant généré 158,3 millions de dollars de recettes, pour 2024-2025, Niagara Parks a défini un budget d'immobilisations de 69 millions de dollars (44 % de ses recettes annuelles), avec 32,7 millions de dollars alloués à son arriéré d'entretien différé et 36,3 millions de dollars à des projets d'investissements stratégiques conçus pour améliorer l'expérience des visiteurs sur ses sites. Pour 2025-26, Niagara Parks a proposé un budget d'immobilisations de 50 millions de dollars, dont 26,1 millions de dollars pour l'entretien différé et 23,9 millions de dollars pour les projets stratégiques. Pour 2026-27, Niagara Parks a proposé un budget d'immobilisations de 46 millions de dollars, dont 26,7 millions de dollars pour l'entretien différé et 19,3 millions de dollars pour les projets stratégiques. Une ventilation des projets d'immobilisations stratégiques à entreprendre par Niagara Parks pour 2024-27 a été saisie dans la section Plan de mise en œuvre du présent plan d'activités. Le tableau 5 ci-dessous donne un aperçu du plan décennal d'immobilisations de Niagara Parks.





Tableau 5 - Prévisions décennales des immobilisations de Niagara Parks, en date du 25 octobre 2023

Niagara Parks Commission 10 YEAR CAPITAL FORECAST (THOUSANDS OF \$) - As at October 25 - 2023											
	2023-24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Projection	2024-25	2025-26	2026-27	2027-28	2028-29	2029-30	2030-31	2031-32	2032-33	2033-34
		Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected
Earnings before interest & Depreciation	\$ 46,500	42,000	49,000	45,532	47,868	49,304	50,783	52,307	54,399	56,575	58,838
Working Capital Changes (Increase Working Capital)		32,856	6,856	6,324	4,700	5,342	3,863	2,339	3,247	3,071	5,808
Repayment of Power Plant OFA		(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)	(2,646)
Principal & Interest on Debt Charges*	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(2,922)						
<b>Capital Funding Forecast</b>	<b>43,290</b>	<b>69,000</b>	<b>50,000</b>	<b>46,000</b>	<b>47,000</b>	<b>52,000</b>	<b>52,000</b>	<b>52,000</b>	<b>55,000</b>	<b>57,000</b>	<b>62,000</b>
<b>DEFERRED &amp; PREVENTATIVE MAINTENANCE</b>											
Facilities	5,108	12,015	9,025	6,324	10,330	11,260	12,000	12,000	12,000	13,000	13,000
QVP Infrastructure Servicing			2,000	6,000							
Roads, Bridges, Paths Sidewalks	7,922	12,015	7,845	7,350	8,200	11,000	10,000	10,000	10,000	6,000	10,000
Underground Infrastructure					2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
Equipment & Fleet	2,173	5,320	4,954	4,811	2,815	3,590	3,750	3,750	3,750	3,750	3,750
Information Technology	1,055	1,860	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250
Contingency	1,992	1,500	1,000	1,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
<b>Total Deferred and Preventative Maintenance</b>	<b>18,250</b>	<b>32,710</b>	<b>26,074</b>	<b>26,735</b>	<b>26,595</b>	<b>31,100</b>	<b>31,000</b>	<b>31,000</b>	<b>31,000</b>	<b>28,000</b>	<b>32,000</b>
<b>STRATEGIC INVESTMENTS</b>											
<b>Revenue Producing Operations</b>											
Fly Over Theater (Fury Replacement)		19,600	1,031								
Niagara Fury's Attraction/Retail/Washrooms Renewal		3,000									
Niagara Parks Power Station Attraction		2,980	3,125	5,000	1,000	750	750	750	750	750	750
Journey Behind the Falls Tunnel & Table Rock	250	500	3,000	6,000	9,000	5,000					
Table Rock Bistro	1,350										
Aero Car Upgrades								5,000	5,150	5,000	
White Water Walk							1,000	4,800	4,150		
Attraction Development/Renewals				2,000	1,500	1,500	1,500	3,500	4,500	13,800	19,800
<b>Total Strategic Attraction Renewals</b>	<b>1,600</b>	<b>26,080</b>	<b>7,156</b>	<b>13,000</b>	<b>11,500</b>	<b>7,250</b>	<b>3,250</b>	<b>14,050</b>	<b>14,550</b>	<b>19,550</b>	<b>20,550</b>
Fort Erie Break and Recreational Trail	700	600	600	600	600	600	600				
Niagara Parks Marina: Boat Launches/Break wall		5,000	10,000	4,000							
Skating Loop			2,000								
Queenston Heights Tennis Courts		750	500								
Grandview Renewal						1,000	3,000	2,500	5,000	5,000	5,000
Queen Victoria Park (Master Plan & Facility Renewal)					5,855	9,100	11,200				
Botanical Gardens/Butterfly	450	250		550	1,000	1,500	1,500	3,000	3,000	3,000	3,000
Brand Strategy and Wayfinding				500	500	500	500	500	500	500	500
Winter Festival Of Lights	250	310	750	500	500	500	500	500	500	500	500
Environmental (Waste & Recycling /Charging)	350	300	270	115	450	450	450	450	450	450	450
IT Data Centre Move	400	1,000									
Consolidation of Fleet/WEGO Services		2,000	2,650								
<b>Total Strategic All Other</b>	<b>2,150</b>	<b>10,210</b>	<b>16,770</b>	<b>6,265</b>	<b>8,905</b>	<b>13,650</b>	<b>17,750</b>	<b>6,950</b>	<b>9,450</b>	<b>9,450</b>	<b>9,450</b>
<b>Total Strategic Investments</b>	<b>3,750</b>	<b>36,290</b>	<b>23,926</b>	<b>19,265</b>	<b>20,405</b>	<b>20,900</b>	<b>21,000</b>	<b>21,000</b>	<b>24,000</b>	<b>29,000</b>	<b>30,000</b>
<b>Capital Expenditure Actual/Forecast</b>	<b>22,000</b>	<b>69,000</b>	<b>50,000</b>	<b>46,000</b>	<b>47,000</b>	<b>52,000</b>	<b>52,000</b>	<b>52,000</b>	<b>55,000</b>	<b>57,000</b>	<b>62,000</b>
% of Strategic	17%	53%	48%	42%	43%	40%	40%	40%	44%	51%	48%
% of Deferred/Preventative	83%	47%	52%	58%	57%	60%	60%	60%	56%	49%	52%
<b>OPENING CASH</b>	<b>\$ 21,961</b>	<b>\$ 44,429</b>	<b>\$ 16,574</b>	<b>\$ 14,719</b>	<b>\$ 14,965</b>	<b>\$ 14,265</b>	<b>\$ 13,923</b>	<b>\$ 15,060</b>	<b>\$ 15,221</b>	<b>\$ 13,974</b>	<b>\$ 10,903</b>
<b>ENDING CASH - Updated as of Mar 2023</b>	<b>\$ 44,429</b>	<b>\$ 16,574</b>	<b>\$ 14,719</b>	<b>\$ 14,965</b>	<b>\$ 14,265</b>	<b>\$ 13,923</b>	<b>\$ 15,060</b>	<b>\$ 15,221</b>	<b>\$ 13,974</b>	<b>\$ 10,903</b>	<b>\$ 5,095</b>

Loan Summaries:  
 TD Matures - October 31, 2027  
 OFA Loan - Matures April 30, 2027  
 OFA NPPS Loan - Matures January 15, 2033



## **Financement de la dette**

L'encours de la dette à long terme de Niagara Parks au 31 mars 2023 s'élevait à 34,7 millions de dollars, ce qui comprend trois remboursements de prêts, pour un total de frais annuels de remboursement de capital et d'intérêt de 5,8 millions de dollars. Deux dettes seront remboursées en avril 2027, ce qui réduira les remboursements annuels de 5,8 millions de dollars à 2,6 millions de dollars. Le dernier remboursement du prêt à l'Office ontarien de financement pour la réutilisation adaptative de la centrale électrique de Niagara Parks arrivera à échéance en janvier 2033. Ce prêt offre à Niagara Parks la possibilité d'effectuer un paiement unique sur le solde du capital du prêt.

## 10.0 Mesures du rendement

En plus des thématiques du Plan stratégique décennal de Niagara Parks, les objectifs stratégiques suivants ont été définis pour servir de points de référence à la planification des activités afin de s'assurer que Niagara Parks continue de remplir sa double mission d'intendance environnementale et culturelle tout en favorisant la croissance et l'activité touristique de la région et de la province. Le chapitre sur les mesures du rendement décrit les mesures spécifiques à prendre pour atteindre ces objectifs stratégiques.

### **Objectif stratégique n°1 : Développer et entretenir des expériences exceptionnelles pour nos clients**

#### **« Actions » IPC**

#### **Collecte et analyse des commentaires issus des sondages des visiteurs**

Niagara Parks recueille les commentaires des visiteurs par divers canaux et mécanismes, y compris les sondages des visiteurs, les commentaires sur le contenu généré par les utilisateurs et les programmes de clients mystères. Les principaux objectifs de la collecte des sondages sur Niagara Parks sont les suivants :

- Fournir un mécanisme permettant d'engager le dialogue avec les clients après leur visite ;
- Évaluer les niveaux de satisfaction des produits et services de Niagara Parks ;
- Recueillir des données servant d'outils d'analyse économique pour la prise de décision ;
- Identifier et traiter de manière proactive les tendances et les problèmes ;
- Assurer la conformité avec les priorités de la lettre de mission de Niagara Parks, dont l'utilisation de la collecte comme moyen d'améliorer la façon dont l'agence utilise les données dans la prise de décision, le partage de l'information et les rapports, afin de renseigner les rapports sur les résultats et d'améliorer la prestation de services.

Tous les visiteurs achetant un laissez-passer sont invités à participer à un sondage numérique pour évaluer leur impression générale sur Niagara Parks et l'expérience de leur visite à l'aide d'une série de questions et de commentaires ouverts. Les commentaires sont également recueillis dans les restaurants et les parcours de golf. Dans l'ensemble, l'enquête auprès des visiteurs et la collecte de données de 2023 ont fourni des informations utiles au développement de produits, aux domaines d'amélioration et aux attractions/expériences permettant d'offrir une meilleure expérience globale.

En 2022, le sondage sur les laissez-passer des attractions comprenait trois questions qui demandaient aux visiteurs de noter sur dix leur expérience globale de Niagara Parks, leur expérience des attractions comprises dans leur laissez-passer et la probabilité qu'ils le recommandent à leurs amis et à leur famille. S'appuyant sur les résultats recueillis dans les enquêtes de satisfaction de 2022, Niagara Parks a modifié les questions afin d'obtenir un panel de

données plus exploitables pour la saison touristique 2023-24, notamment en demandant aux visiteurs de classer les raisons pour lesquelles ils avaient acheté le laissez-passer choisi, à l'aide d'une échelle de Likert pour évaluer leur expérience sur divers sujets.

La synthèse des résultats 2022 figure ci-dessous :

Sur 274 réponses reçues :

- 87 % des sondés ont attribué une note de huit, neuf ou dix sur dix à leur expérience au sein de Niagara Parks ;
- 83 % des sondés ont attribué une note de huit, neuf ou dix sur dix aux expériences des attractions de leur laissez-passer ;
- 87 % des sondés ont estimé à huit, neuf ou dix sur dix la probabilité de recommander ce forfait d'attractions à leurs amis et à leur famille ;
- Sur les 274 réponses reçues, à la question « Racontez-nous votre expérience », 63 %, soit 172 personnes, ont pris le temps de formuler des commentaires par écrit dans le cadre d'une question ouverte. Ces réponses ont ensuite été classées en fonction de leur ressenti, comme ci-dessous :

Catégorie des commentaires	%
Positifs	59,8 %
Neutres (mélange de commentaires positifs et négatifs)	23,3 %
Négatifs	16,9 %

La synthèse des résultats 2023 figure ci-dessous :

Sur 278 réponses reçues :

- Les sondés étaient invités à classer par ordre d'importance la raison ayant motivé l'achat du laissez-passer et selon les résultats, le rapport qualité-prix arrive en tête :

Raison invoquée	Résultat
Économies sur le coût total et rapport qualité-prix	47,1 %
Attractions désirées comprises	36,8 %
Facilité d'achat et de remboursement	8,8 %
Commodité du transport inclus	6,5 %
Autre	0,8 %

- 95 % des sondés ont jugé excellent ou très bon le rapport qualité/prix du laissez-passer des attractions.
- Plus de 95 % des sondés se sont dit « très satisfaits » ou « satisfaits » de la qualité des expériences offertes par Niagara Parks.

- Le processus d'achat en ligne et le processus d'échange ultérieur dans le parc ont également été très bien notés, le processus d'achat en ligne obtenant un taux de satisfaction élevé de 93,5 % et le processus d'échange dans le parc obtenant un taux de satisfaction de 91,3 %.
- Les trois principales sources citées par les répondants ayant entendu parler des laissez-passer de Niagara Parks sont le site Web de Niagara Parks (36 %), la recherche sur Google (28,4 %) et les réseaux sociaux (16,2 %). Il est intéressant de noter que 13,3 % des sondés sont venus à nous par le « bouche à oreille ».
- Environ 56 % ou 154 des personnes interrogées ont fourni des commentaires écrits à la question ouverte « Quels commentaires supplémentaires aimeriez-vous partager au sujet de votre expérience au sein de Niagara Parks ? » Ces réponses ouvertes ont ensuite été classées en fonction de leur ressenti, comme ci-dessous.

Ressenti	Résultat
Positif	51,3 %
Neutre (mélange de positif et de négatif)	31,8 %
Négatif	16,9 %

Les commentaires recueillis dans le cadre des sondages auprès des visiteurs de 2022 ont donné un aperçu de trois sujets ayant inspiré des commentaires négatifs, notamment les longues files d'attente, les fermetures de certaines attractions et de certains centres d'accueil, ainsi que les heures d'ouverture trop restreintes. Niagara Parks a ensuite défini des plans d'action pour résoudre ces problèmes pour la saison 2023, comme le montre le tableau ci-dessous :

Description du problème	Plan d'action	État
Longues files d'attente aux attractions	Mettre en place un système de billetterie directe pour les clients ayant acheté des billets à la carte en ligne (permettre aux clients d'éviter la file d'attente au point de vente et de se rendre directement à la porte d'entrée).	Résolu
	Ouverture complète de tous les centres d'accueil du parc afin de réduire les files d'attente et l'attente aux attractions.	Résolu
	Réintroduire les billets horodatés (y compris en ligne pour les achats de billets à la carte) afin de mieux gérer les foules et les attentes des visiteurs, en particulier pendant les périodes les plus chargées.	Résolu
	Utiliser, le cas échéant, du personnel de première ligne pour gérer l'expérience des visiteurs.	Résolu

Fermetures de White Water Walk et Whirlpool Aero Car (des réparations nécessaires ont entraîné des fermetures temporaires)	Les réparations de Whiter Walk ont nécessité une fermeture saisonnière précoce de l'attraction à l'automne, mais ont été achevées à temps pour la réouverture au printemps suivant. Les travaux d'entretien de Whirlpool Aero Car ont nécessité une fermeture saisonnière précoce de l'attraction à l'automne, mais ont été achevés à temps pour la réouverture au printemps.	Résolu  Résolu
Fermeture des centres d'accueil	Tous les centres d'accueil ouvriront selon un horaire régulier pour la saison printemps/été 2023.	Résolu
Les attractions n'étaient pas ouvertes assez tôt et fermaient trop tôt le soir	Pour la saison touristique 2023, Niagara Parks a prévu des heures d'ouverture plus étendues pour les attractions. Pour 2024, Niagara Parks prévoit à nouveau de prolonger les heures d'ouverture de ses attractions principales pendant les mois chargés de la saison estivale.	Résolu

Sur les commentaires recueillis jusqu'à présent en 2023, les tendances les plus répandues parmi les commentaires négatifs sont les suivantes :

- Transports : bus bondés, longues attentes ou informations inexactes ;
- Billets horodatés : certains visiteurs n'ont pas apprécié de devoir prendre un billet horodaté pour éviter les files d'attente (ils préféreraient se rendre à l'attraction à leur guise) ; et,
- Communications : heures d'ouverture, ou plus d'informations nécessaires pour explorer le parc.

Au terme de l'exercice 2023-24 et avant la saison touristique 2024-25, Niagara Parks finalisera ses plans d'action pour aborder ces questions et toute autre tendance identifiée par ces données.

## **Investir dans de nouvelles expositions, visites et infrastructures au sein de la centrale électrique de Niagara Parks et de son tunnel.**

D'après le succès des deux premières années d'exploitation de la centrale électrique et de son tunnel, Niagara Parks prévoit une nouvelle visite audio multilingue, des expositions supplémentaires, une expérience nocturne intégrée et des travaux infrastructurels sur le site entre 2024 et 2027. Les modèles et les données de fréquentation ont confirmé une stabilisation de la fréquentation de la centrale électrique de Niagara Parks, après les deux premières années d'ouverture de l'attraction. L'analyse de ces tendances se poursuivra, mais ce ralentissement est probablement une évolution naturelle après l'engouement médiatique exceptionnel et l'attention accordée à l'attraction au cours des deux dernières années depuis son ouverture.

Afin d'améliorer l'expérience globale des visiteurs et d'y apporter une valeur ajoutée, Niagara Parks introduira une nouvelle visite audio, en plus de la visite guidée payante diurne. D'après les commentaires recueillis, Niagara Parks intégrera également mieux le spectacle de son et lumière

« Currents » au sein d'une expérience nocturne globale incluant le tunnel. L'horaire rigide de l'actuel spectacle était une source de frustration tant pour les visiteurs que pour les groupes d'entreprises et de clients. Cette intégration permettra aux visiteurs de vivre une expérience nocturne plus transparente et plus souple.

Niagara Parks collabore également avec des organisations partenaires pour développer de nouvelles expositions interactives qui seront lancées au sein de la centrale électrique entre 2024 et 2027. L'équipe d'ingénierie effectuera des travaux d'agrandissement de l'ouverture du bâtiment, y compris la salle de contrôle d'origine et d'autres travaux d'infrastructure tels que l'achèvement du chauffage de la plate-forme d'observation afin de favoriser l'amélioration de l'expérience offerte à l'année.

Comme en témoignent les cycles et les activités médiatiques des dernières années, la promotion de nouvelles expériences ou de nouveaux services au sein de Niagara Parks suscite un intérêt accru. Ces nouveaux ajouts à la centrale électrique aideront les efforts de marketing et de communication de Niagara Parks à positionner l'attraction auprès d'offres médiatiques rémunérées ou non et de ses propres canaux numériques afin d'augmenter sa fréquentation.

## **Améliorer les connexions et l'expérience globale des visiteurs dans le parc Queen Victoria grâce à un nouveau système de transport des visiteurs**

Niagara Parks se tourne vers le secteur privé pour trouver des idées novatrices et durables en vue d'un nouveau système de transport des visiteurs, qui reliera les sites et les attractions de Niagara Parks à la zone touristique principale du parc Queen Victoria. Au cours des dernières années, Niagara Parks a investi pour améliorer l'expérience de ses visiteurs, en particulier dans la zone touristique centrale du parc Queen Victoria, qui entoure immédiatement les chutes américaines et canadiennes Horseshoe. Cette zone comprend la majorité des attractions et des expériences les plus populaires de Niagara Parks, toutes situées dans un rayon d'environ cinq kilomètres.

Certains des principaux points de frustration illustrés par les sondages des visiteurs de 2023 concernaient les transports, notamment les bus bondés, les longues attentes et les informations erronées, ainsi que les informations de navigation dans le parc. En outre, pendant la saison estivale, Niagara Parks connaît une circulation intense et des embouteillages, ce qui influe sur l'expérience de tous les visiteurs et pose des problèmes de sécurité.

Un nouveau système de transport des visiteurs sur la zone centrale du parc Queen Victoria viendrait compléter le système de bus WEGO existant, dans le but de :

- Améliorer l'expérience globale des visiteurs en permettant des déplacements et des connexions fluides entre les sites de Niagara Parks, tout en constituant une nouvelle attraction pour les visiteurs et en générant de la demande en faveur de la région.
- Présenter une solution écologiquement durable et entièrement accessible, réduisant les émissions de carbone, améliorant les embouteillages et la circulation des visiteurs en réduisant le nombre de véhicules dans le parc Queen Victoria.
- Fournir une source supplémentaire de revenus à Niagara Parks, tout en réduisant les dépenses d'exploitation.



Le processus public d'appel d'offres a commencé à l'été 2023 par une demande de propositions (DP). Niagara Parks en évaluera les résultats et étudiera les options en faveur d'un nouveau système de transport des visiteurs entre 2024 et 2027.

## **Audit des toilettes publiques de Niagara Parks pour identifier les zones à améliorer**

Bien que Niagara Parks se concentre sur l'expérience des visiteurs dans ses attractions payantes, ses restaurants, ses moyens de transport et ses points de vente au détail, l'organisation comprend également l'importance des commodités offertes aux visiteurs, dont la disponibilité de toilettes publiques propres et accessibles. Niagara Parks procédera à une vérification de ses toilettes publiques afin d'identifier les lacunes et les zones à améliorer. En se fondant sur les commentaires et les observations recueillis au cours de la saison estivale très fréquentée, Niagara Parks a déjà identifié certaines zones bondées nécessitant l'ajout de toilettes publiques supplémentaires. Des installations sanitaires temporaires ont été ajoutées pour la saison touristique 2023-24 et de nouveaux bâtiments sanitaires permanents seront ajoutés entre 2024 et 2027, en fonction des conclusions de l'audit.

## **Continuer à améliorer les capacités et les niveaux du Centre de services à la clientèle.**

Le Centre de services à la clientèle de Niagara Parks s'efforce de fournir un soutien de premier ordre à ses clients par divers biais. L'investissement permanent en personnel et technologie a donné des résultats notables en qualité du service au cours de l'année écoulée. L'ajout de deux saisonniers à temps plein au service à la clientèle a eu un impact significatif sur un certain nombre de paramètres, réduisant le temps moyen de réponse de la billetterie de 22 heures à 1,5 heure.

Les volumes de tickets ont également été pris en compte grâce à l'intégration des données en la matière au service à la clientèle dans la conception du contenu du site web, en développant les sections FAQ sur les pages les plus fréquentées, afin d'y répondre de manière plus proactive. En outre, l'introduction d'une nouvelle fonction programmée de ChatBot (robot de discussion) pendant les périodes de forte affluence a également permis d'apporter des réponses rapides aux questions habituelles des clients.

Cette approche proactive des données, de la prestation d'un service efficace et de qualité aux visiteurs sera encore développée dans les années à venir, y compris l'étude des possibilités d'intégration des agents du service à la clientèle et du personnel du centre d'accueil sur place.

## **Objectif stratégique n°2 : Augmenter nos revenus**

**« Actions » IPC**





## **Augmenter le taux de visite des activités les plus génératrices de revenus de Niagara Parks et augmenter notre fréquentation**

Niagara Parks a déterminé que l'une des meilleures occasions d'accroître ses revenus est d'augmenter le nombre de visites de ses activités les plus lucratives, c'est-à-dire ses attractions, dont Journey Behind the Falls, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks, le Butterfly Conservatory, le White Water Walk, le Whirlpool Aero Car et les expériences de ses partenaires tiers, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls's Zipline to the Falls ainsi que le Whirlpool Adventure Course. La promotion de la fréquentation de ses attractions entraîne des bénéfices accessoires pour un certain nombre de domaines différents des activités de Niagara Parks, dont ses boutiques, ses restaurants, ses services de stationnement et de transport. Entre 2024 et 2027, Niagara Parks continuera d'optimiser sa présence numérique et ses réseaux sociaux pour attirer les visiteurs, en plus de ses efforts habituels de vente et de marketing.

Pour l'exercice échu au 31 mars 2024, Niagara Parks prévoit une contribution de 158,3 millions de dollars provenant de toutes les sources de revenus, comprenant les boutiques, les attractions, le stationnement et le service WEGO, le chemin de fer Incline Railway, les points de vente culinaire, le golf et les partenaires tiers. Cette contribution est en hausse de 40,5 millions de dollars par rapport à 2022-23. Niagara Parks a connu une meilleure saison touristique que prévu, plus précoce, puisque de nombreuses AGR ont pu ouvrir le 7 avril 2023. Niagara Parks a également lancé son laissez-passer estival, « Adventure Pass » le 7 avril 2023. Ce démarrage précoce, associé à une augmentation de la fréquentation issue des principaux marchés, dont le marché américain, a donné lieu à une année favorable pour les AGR de Niagara Parks.

Pour l'exercice 2024-25, Niagara Parks vise à maintenir sa contribution, avec un budget de 61,8 millions de dollars de contributions nettes des AGR, ce qui représente une augmentation de 2 % par rapport au rendement prévu des AGR pour 2023-24. Cette modeste augmentation est en grande partie due aux conséquences financières anticipées de la fermeture de l'attraction Niagara's Fury pendant la construction et la préparation de la nouvelle attraction, ainsi qu'aux ajustements du démarrage saisonnier et d'autres considérations opérationnelles essentielles. Ces éléments figurent au tableau 5 ci-dessous.



Tableau 5 - Contributions des activités génératrices de revenus de Niagara Parks

Contribution from Revenue Producing Operations						
(Revenues less Cost of Goods Sold less Direct Operating Expenses)						
(Thousand of \$'s)						
	Retail	Attractions	Parking/WEGO/ Transportation	Culinary	Golf	Total
April 1, 2024 - March 31, 2025	\$ 11,263	\$ 28,501	\$ 16,143	\$ 5,217	\$ 706	\$ 61,830
April 1, 2023 - March 31, 2024	\$ 9,896	\$ 28,988	\$ 14,780	\$ 5,164	\$ 809	\$ 60,517
\$ increase in contribution	\$ 1,367	\$ (487)	\$ 1,363	\$ 53	\$ (103)	\$ 1,313

## Étudier les possibilités de génération de nouveaux revenus

### Réaménagement des centrales électriques

Le réaménagement de la centrale électrique de Toronto est une opportunité génératrice de revenus qui se traduira par un bail foncier à long terme, dans le cadre duquel le promoteur versera un loyer annuel de base, ainsi qu'un loyer variable à Niagara Parks, le bâtiment restant la propriété de l'État. Les négociations contractuelles seront finalisées dans le cadre de la phase de diligence raisonnable de 120 jours, qui devrait parvenir à échéance au printemps 2024. Cette phase sera suivie de la pose de la première pierre au printemps/été 2024, d'une période de construction triennale et d'une inauguration prévue à l'été/automne 2027.

Niagara Parks est actuellement à l'étape de l'évaluation du processus d'approvisionnement de la centrale électrique de l'Ontario et continuera d'explorer cette possibilité entre 2024 et 2027. Il s'agira d'une autre occasion de générer des revenus grâce à l'investissement et au partenariat du secteur privé, avec bail négocié à long terme.

### Table Rock Bistro

Le Table Rock Centre est l'installation qui génère le plus de revenus pour Niagara Parks. Il est situé au bord des chutes canadiennes Horseshoe Falls. Au cours des dernières années, Niagara Parks a rénové différents secteurs du Table Rock Centre, notamment le Table Rock House Restaurant, le restaurant gastronomique emblématique de Niagara Parks situé au dernier étage, et le Table Rock Shop, la principale boutique de l'installation. Poursuivant la prochaine étape du réaménagement, Niagara Parks ouvrira le Table Rock Bistro à l'été 2024, en reprenant un ancien espace commercial actuellement inutilisé et en offrant une meilleure connexion avec le patio existant. Le bistro mettra l'accent sur la présentation des meilleurs aliments et boissons du Niagara, notamment les vins VQA, les bières artisanales et les spiritueux des distilleries locales. Le menu affichera un prix intermédiaire



entre le Table Rock Market et le Table Rock House Restaurant, cherchant à optimiser le potentiel d'un marché déjà existant de millions de clients fréquentant le Table Rock chaque année. Niagara Parks prévoit un CA net de 510 000 \$ pour le Table Rock Bistro en 2024-25.

### **Restauration sur le pouce au Whirlpool Aero Car**

À compter de la saison 2024-25, Niagara Parks rouvrira l'espace de restauration rapide du Whirlpool Aero Car. Ce snack-bar est resté fermé depuis la pandémie, mais l'augmentation de la fréquentation des attractions de Niagara Parks, et en particulier du Whirlpool Aero Car, a favorisé sa réouverture au public. Niagara Parks prévoit un CA net de 158 000 \$ pour cet espace du Whirlpool Aero Car.

### **Évaluer les stratégies de tarification afin d'optimiser le potentiel des activités génératrices de revenus (AGR).**

Chaque année, Niagara Parks définit une stratégie de tarification pour ses produits et services, afin d'assurer un bon rapport qualité-prix aux visiteurs, de se conformer aux normes du secteur, d'optimiser ses marges et ses recettes afin de soutenir la santé financière de l'organisation. En proposant des prix pour 2024 et 2025, le personnel a examiné un ensemble concurrentiel d'expériences comparables dans diverses catégories, notamment dans la destination, l'Ouest canadien, Toronto, ses filiales, la ville de New York, le Québec, l'international, le patrimoine et les forfaits d'attractions.

Les augmentations de prix proposées pour 2024-25 généreront des revenus prévisionnels supplémentaires et passeront de 2 169 065 \$ en 2024 à 3 741 263 \$ en 2025, par rapport aux mêmes données en 2023-24.

### **Exploiter la présence numérique de Niagara Parks pour stimuler les ventes en ligne**

Après les interruptions d'activité résultant de la pandémie de COVID-19, les deux derniers exercices ont connu une croissance soutenue d'une année sur l'autre en ce qui concerne la fréquentation et les recettes générées par niagaraparks.com. En 2022-23, le site Web a connu son plus haut niveau de fréquentation, avec plus de 4,5 millions de visites, soit une augmentation de 47 % d'une année sur l'autre, tout en enregistrant plus de 12 millions de pages uniques vues, soit une augmentation de 36 % d'une année sur l'autre.

Ces performances sont le résultat direct des mesures continues prises pour améliorer l'expérience des utilisateurs et la conversion des ventes sur le site web, de concert avec une stratégie numérique solide, comprenant un contenu dynamique sur les réseaux sociaux, suscitant l'intérêt et l'engagement.

L'exercice en cours est en passe de devenir le meilleur de tous les temps pour tous les indicateurs de performance susmentionnés. Niagara Parks a connu sa semaine la plus rentable jamais enregistrée pour les ventes en ligne du 31 juillet au 6 août 2023, générant 799 000 \$, éclipsant le précédent record de 710 000 \$ établi en juillet 2022.



## **Objectif stratégique n°3 : Élargir notre prestation de services numériques**

### **« Actions » IPC**

#### **Améliorer la connectivité cellulaire des visiteurs sur les sites de Niagara Parks**

À partir de 2024-2025, Niagara Parks travaillera avec un fournisseur infrastructurel tiers afin d'améliorer la couverture cellulaire des Canadiens dans le corridor de la rivière Niagara. Cette initiative permettra de résoudre les problèmes de longue date liés à la couverture cellulaire canadienne en raison de la proximité de la frontière américaine. À l'issue d'une procédure d'appel d'offres, Shared Tower Inc. a été choisi comme fournisseur tiers pour installer et exploiter l'infrastructure de télécommunications à divers endroits des sites de Niagara Parks, afin d'améliorer la couverture cellulaire et l'accès à l'Internet haut débit des visiteurs, des activités et des acteurs, sur l'ensemble des 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara. Chef de file reconnu dans le secteur des télécommunications au Canada, Shared Tower collaborera avec Niagara Parks, ainsi qu'avec les autorités compétentes en matière d'aménagement du territoire, les acteurs locaux et les habitants pour élaborer un plan de mise en œuvre de la nouvelle infrastructure.

Le plan de mise en œuvre, qui s'étendra sur la période 2024-2025, comprendra une combinaison de monopoles et de solutions à petites cellules sur des sites sélectionnés en fonction des zones prioritaires identifiées. Les sites monopolaires auront généralement une hauteur comprise entre 25 et 35 mètres et résoudront les problèmes de couverture du réseau dans un rayon d'un à trois kilomètres, tandis que les solutions à petites cellules seront souvent installées sur des infrastructures existantes de rue ou sur des poteaux moins hauts et plus minces, ce qui résoudra les problèmes capacitaires du réseau dans une zone géographique plus ciblée.

#### **Lancer un nouveau site Web destiné aux consommateurs**

L'une des principales initiatives de la prestation de service numérique entre 2024 et 2027 sera le réaménagement du site Web destiné aux consommateurs de Niagara Parks, qui sera lancé en 2025. Pour se préparer à ce projet, Niagara Parks a entrepris une vérification complète de son site Web actuel afin de cerner les lacunes et les points à améliorer, tout en effectuant une étude de marché. À la suite d'un processus d'appel d'offres, l'équipe de projet interne de Niagara Parks travaillera avec le fournisseur choisi pour créer un nouveau site Web destiné aux consommateurs, qui atteindra les objectifs suivants :

- Offrir une expérience utilisateur de premier plan, convertissant les visites en ventes en ligne.
- Exploiter les ressources internes de production de photos et de vidéos pour une narration visuelle percutante.
- Renforcer la notoriété de la marque de Niagara Parks et communiquer sur ses succès, appuyant sa mission d'intendance environnementale et culturelle.
- Fournir une expérience utilisateur complète en français (1:1) conforme aux exigences de la FLSA (Loi sur les normes fédérales du travail).



## **Numérisation des processus organisationnels grâce au système de planification des ressources de l'entreprise (ERP)**

Niagara Parks continue d'explorer les capacités de son système de planification des ressources de l'entreprise, qui a considérablement amélioré la rapidité, l'efficacité et la responsabilité de ses services financiers. Grâce à l'ERP, le stockage physique des dossiers, des registres et des factures n'est plus nécessaire. Tous les dossiers sont numérisés et gérés conformément aux politiques de conservation, ce qui a considérablement réduit le risque d'erreur. En outre, toutes les approbations sont effectuées par l'intermédiaire du système, ce qui permet de renforcer la responsabilité et la visibilité de tous les contrôles financiers de Niagara Parks.

## **Objectif stratégique n°4 : Renforcer les collaborations avec les organisations partenaires**

« Actions » IPC

### **Développer les partenariats avec les intervenants des destinations locales**

#### **Lancer une boutique éphémère et un centre d'accueil au casino Fallsview**

Fruit d'une collaboration continue entre Niagara Parks et le casino Fallsview, Niagara Parks a ouvert une boutique éphémère dans la galerie commerciale du casino Fallsview à l'été 2023. Ce nouvel espace relie une zone touristique très fréquentée du casino aux attractions et expériences de Niagara Parks, tout en offrant une sélection d'articles de qualité sur les thématiques des chutes du Niagara et du Canada. Cet espace est tenu par des employés de Niagara Parks et offre à la fois les services d'un centre d'accueil et d'une boutique. Cet espace éphémère du casino Fallsview est conforme aux objectifs stratégiques de Niagara Parks de renforcer ses collaborations avec ses organisations partenaires, ainsi que d'augmenter ses revenus, car cela fournit une source supplémentaire de revenus à Niagara Parks. En 2024-25, Niagara Parks générera une fréquentation plus importante dans cet espace en développant son empreinte et la sélection des marchandises disponibles à l'achat.

#### **Choisir un programme d'hébergement**

Dans le but de soutenir la collaboration, le partenariat et la reprise continue du tourisme dans la région de Niagara, Niagara Parks a élaboré et lancé son programme « Choisir un partenaire d'hébergement » en 2022, ajoutant de nouveaux partenaires et élargissant davantage la portée de l'initiative en 2023. Tous les partenaires participants figurent sur la page Web « Où séjourner » de Niagara Parks, présentée dans les promotions numériques encourageant les séjours d'une nuitée.

Dans le cadre de ce programme, Niagara Parks fournit des ressources numériques « prêtes à l'emploi » à déployer par l'entremise des réseaux de vente et de marketing du partenaire. Les partenaires d'hébergement sélectionnés sont tenus d'inclure les attractions de Niagara Parks dans deux bulletins électroniques ou options de promotions similaires destinés à leur base de données



clients, tout en fournissant un inventaire limité des hébergements de nuit, à utiliser dans les offres médiatiques hébergées par Niagara Parks.

### **« Niagara Parks Golf Stay and Play » (Séjourner et jouer au golf à Niagara Parks)**

Le golf de Niagara Parks entretient des partenariats avec plusieurs hôtels locaux afin d'offrir des forfaits de golf combinant des parties sur un parcours de Niagara Parks avec des nuitées dans certains des meilleurs hôtels de la destination. Dans le cadre de ce partenariat, les clients peuvent choisir parmi six hôtels lors de l'élaboration de leur forfait et peuvent réserver directement sur le site Web de Niagara Parks ou en s'adressant à un représentant de Niagara Parks. Ce partenariat contribue à faire de Niagara Falls une destination de choix pour le golf.

### **Élargir la portée et la fréquence des communications numériques de nos principaux partenaires et publics.**

À partir de 2023-24, Niagara Parks a lancé un nouveau bulletin électronique mensuel destinés aux acteurs et aux publics, comprenant une liste d'entreprises et de gouvernements, d'acteurs de nos destinations et de contacts au sein de divers marchés commerciaux, dont les événements professionnels, les formateurs et le commerce du voyage. Cette communication mensuelle partage les nouvelles et les mises à jour de l'ensemble de l'organisation et aide à tenir ces publics au courant des éventuels changements concernant nos activités, nos nouveaux produits et services. Il sert également d'outil de communication au récit de notre mission d'intendance environnementale et culturelle, des investissements de l'infrastructure et des projets de construction, des derniers clips médiatiques et plus encore, afin de favoriser une meilleure compréhension de la portée de Niagara Parks.

Entre 2024 et 2027, l'équipe de marketing et de communication de Niagara Parks élargira ses communications numériques pour y intégrer des bulletins électroniques trimestriels supplémentaires destinés aux acteurs et aux contacts de notre offre de restauration, de nature et jardins.

Niagara Parks a également réintroduit son bulletin communautaire trimestriel destiné aux résidents vivant le long de la promenade Niagara Parkway et des zones limitrophes des sites de Niagara Parks, de Fort Érié à Niagara-on-the-Lake. Cette initiative a été interrompue pendant la pandémie et réintroduite à l'automne 2023. Niagara Parks est passé à une version numérique de ce bulletin distribué à une liste de résidents inscrits pour le recevoir. Entre 2024 et 2027, l'équipe de marketing et de communication de Niagara Parks étudiera les façons d'augmenter le nombre d'abonnés à cette liste, notamment en collaborant avec les municipalités frontalières afin de la proposer à leurs publics.

Niagara Parks distribue également un bulletin électronique hebdomadaire destiné aux consommateurs à une liste de contacts abonnés à partir de notre site Web, ainsi qu'un bulletin électronique bihebdomadaire sur le golf et un bulletin électronique mensuel, commun avec la Chambre de commerce du Grand Niagara afin de promouvoir Niagara Parks auprès de ses membres.



Au cours de la période 2024-2027, Niagara Parks s'efforcera d'atteindre ses objectifs actuels, notamment un bulletin électronique hebdomadaire destiné aux consommateurs, un bulletin électronique mensuel destiné aux acteurs et un bulletin électronique trimestriel destiné aux collectivités. Niagara Parks explorera également de nouveaux marchés et publics pour son bulletin électronique mensuel destiné aux acteurs, dont une liste sur l'offre culinaire, la nature et les jardins.

## **Collaborations permanentes avec Destination Ontario**

En 2023-24, Niagara Parks a participé à la campagne de marketing printemps/été de Destination Ontario visant les automobilistes Ontariens et américains. Pour le marché de l'Ontario, il s'agissait d'un investissement jumelé de 25 000 \$ mettant en évidence trois pages d'itinéraires uniques, présentant des itinéraires thématiques mettant en vedette différentes attractions et expériences.

Pour le marché américain des automobilistes, le programme consistait en un investissement jumelé de 50 000 \$ (100 000 \$ au total) pour positionner les produits de Niagara Parks par le biais de campagnes ciblées sur les plateformes numériques et les réseaux sociaux, afin d'augmenter le trafic vers le site Web de Niagara Parks et l'entonnoir de vente en ligne. La campagne ciblait un public principal (Buffalo, Rochester, Syracuse, Albany) et mettait en valeur les attractions de Niagara Parks tout en profitant de la fantastique bibliothèque de ressources numériques de l'organisation. La campagne a généré un total de 376 546 visites sur le site web de Niagara Parks. Le taux de clics de la campagne a été estimé à 2,07 %, soit le double de la moyenne du secteur, et le taux de clics sur la page d'accueil a été de 90 %, contre 67 % en moyenne pour les autres campagnes. Niagara Parks participera à nouveau au programme en 2024-25, en mettant l'accent sur l'augmentation du nombre de visiteurs pendant les saisons intermédiaires automnale et hivernale.

En plus de participer à ces campagnes de marketing conjointes, Niagara Parks organise des réunions bimensuelles avec l'équipe de Destination Ontario pour faciliter le partage d'information sur les nouveaux produits, projets et campagnes et déterminer les possibilités de collaboration et de soutien.

## **Objectif stratégique n°5 : Garantir une gestion financière solide**

« Actions » IPC

### **Examen opérationnel de la vente au détail**

Niagara Parks procédera à un examen opérationnel de son service de vente au détail, responsable de plus de 10 boutiques, générant des ventes annuelles de 30 millions de dollars. Les objectifs de l'examen sont les suivants : évaluer les fonctions actuelles du service de vente au détail dans le cadre de la mission de Niagara Parks et des exigences commerciales ; examiner l'affectation des ressources, dont la dotation en personnel, le parc automobile, l'équipement et les fournitures ; comparer les coûts, le cas échéant, aux normes du secteur ; recommander les futures fonctions et la structure opérationnelle ; identifier les économies, dont un examen de l'affectation des coûts ; et élaborer des IPC pouvant servir au PDG pour évaluer l'impact de l'examen et des changements futurs. L'objectif de l'examen opérationnel est de



fournir le meilleur service possible, de rationaliser la prestation de services et d'identifier les économies de coûts.

### **Hiérarchiser les possibilités de financements des subventions**

En plus de ses activités génératrices de revenus, Niagara Parks recherche activement des fonds supplémentaires pour ses projets d'immobilisations sous forme de subventions et de possibilités de parrainages. Alors que Niagara Parks continue de conserver ses ressources financières, les subventions seront essentielles pour soutenir divers projets, des événements ciblés, assurant la promotion des expériences de Niagara Parks en passant par les projets d'intendance environnementale et culturelle. Grâce à la Fondation de Niagara Parks, Niagara Parks est en mesure d'obtenir des fonds et des ressources supplémentaires pour soutenir sa mission d'intendance environnementale et culturelle, ce qui lui permet d'entreprendre des projets supplémentaires au-delà de son champ d'action habituel en matière d'environnement et de patrimoine. En 2024-27, le personnel de Niagara Parks continuera à collaborer avec la Fondation de Niagara Parks ainsi qu'à rechercher des subventions et des possibilités de parrainage, en particulier pour aider à compenser les coûts liés aux projets d'immobilisations.

### **Augmentation de la responsabilité et de la visibilité des transactions financières grâce au système de planification des ressources de l'entreprise (ERP).**

Le système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) de Niagara Parks représente l'un des outils les plus importants pour assurer une gestion fiscale et une responsabilité solide au sein de Niagara Parks. Le système a facilité la numérisation des systèmes et des processus financiers de Niagara Parks, offrant une transparence et une visibilité accrues. Toutes les factures sont traitées par le système ERP avec des flux spécialement conçus pour garantir les approbations appropriées. L'ERP dispose également d'une fonctionnalité d'audit qui permet d'effectuer un autre niveau d'examen en plus des nombreux autres mécanismes de vérification et de contrôle financier au sein de l'organisation.

### **Contrôles financiers et processus de vérifications entrepris par les services de gestion financière**

Niagara Parks a mis en place un certain nombre de contrôles financiers et de processus de vérifications pour assurer une gestion financière solide et responsable. Les projections des flux de trésorerie renouvelables sont formulées et rapportées chaque mois, puis étudiées par le Comité des finances et de la vérification de la Commission, en même temps que les états financiers mensuels. Les services de gestion financière de Niagara Parks surveillent et comparent constamment le CA au budget et aux résultats de l'année précédente. Des études opérationnelles mensuelles sont effectuées en interne auprès des services ainsi qu'au niveau de la direction et de la Commission. En outre, une vérification est réalisée au terme de chaque exercice fiscal et présentée à la Commission.



## 11.0 Identification des risques

Niagara Parks fournit des mises à jour sur les risques au comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines de la Commission, à la Commission et au MIPSTC. Le conseil a approuvé les politiques de gestion des risques et de contrôle interne de l'entreprise. Cette section résume les risques et les stratégies d'atténuation associées, car ils affectent le plan d'activités à l'horizon de la planification triennale.

<b>Risque 1</b>	
<b>Objectif</b>	Niagara Parks fonctionne conformément à sa mission, de manière autonome, sans avoir besoin du financement de ses activités par le gouvernement.
<b>Facteur de risque</b>	Bien que Niagara Parks se remette bien de la pandémie, il reste des effets persistants qui pourraient avoir un impact sur les performances des activités génératrices de revenus (AGR) de Niagara Parks, qui assurent le financement de l'organisation.
<b>État des risques</b>	Niagara Parks serait incapable de reprendre un rythme normal ou important d'activités, dans un modèle autonome, dans le cas d'un impact négatif soutenu sur la fréquentation pendant plusieurs années. Niagara Parks fonctionne comme une agence autonome sans le soutien des contribuables. La majorité des revenus de Niagara Parks varie et dépend de la fréquentation, en particulier des visiteurs américains et internationaux à haute rentabilité (historiquement, plus de 60 % des revenus proviennent de ces marchés), tandis que bon nombre de ses coûts, tels que le maintien de l'ordre, l'entretien des parcs et des routes, sont fixes par nature.
<b>Catégories des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuité de l'activité</li> <li>• Financiers</li> <li>• Infrastructure</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Suivi permanent du budget, des prévisions actualisées et de la trésorerie ; gestion fiscale rigoureuse grâce aux contrôles financiers existants ; mise en œuvre de mesures d'économie résultant de l'examen opérationnel ; gestion des effectifs.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Très élevé (5)
<b>Évaluation des risques</b>	Élevée (25)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Niagara Parks continue de réduire ses dépenses, y compris les frais d'administration et les autres frais de personnel, les cas échéant ; les budgets d'exploitation et d'immobilisations sont déterminés en fonction du rendement de

Risque 1	
	l'année précédente, des modèles de fréquentation, des tendances financières, des projections de flux de trésorerie, etc. ; l'identification de nouvelles possibilités de générer des revenus, comme le Table Rock Bistro, le Fallsview Casino Store, le Whirlpool Aero Car Snack Bar et les possibilités de financement à grande échelle du secteur privé, comme le réaménagement des centrales électriques et le système de transport des visiteurs ; l'identification proactive de subventions et d'autres possibilités de financement pour soutenir les projets, en particulier ceux qui sont liés à l'intendance environnementale et culturelle.
<b>Dates prévues d'atténuation</b>	Rapports financiers mensuels à la Commission, y compris les projections de trésorerie.
Risque 2	
<b>Objectif</b>	Niagara Parks est en mesure de préserver ses actifs, tout en assurant son rôle d'intendance.
<b>Facteur de risque</b>	En raison de son modèle financier, si les revenus n'atteignent pas les niveaux prévisionnels, la réparation et le remplacement des immobilisations devront être reportés, si d'autres sources de financement ne sont pas disponibles. Sur une période prolongée, cela pourrait entraîner une incapacité à entretenir correctement les actifs, des pertes financières et la perte d'opportunités commerciales.
<b>État des risques</b>	Du point de vue du coût de remplacement, Niagara Parks dispose d'environ 360 millions de dollars d'actifs amortissables qui contribuent à sa mission d'intendance environnementale et culturelle, ainsi qu'à sa viabilité financière grâce à ses revenus autogénérés. Avant la pandémie, Niagara Parks générait environ 120 millions de dollars de revenus, dont environ 18 % (22 millions de dollars) étaient dépensés annuellement pour l'entretien du cycle de vie et l'amélioration des actifs, afin de soutenir les capacités génératrices de revenus et les expériences des visiteurs. En raison des pressions financières liées à la pandémie, Niagara Parks a reporté toutes les réparations, sauf les plus critiques, afin de préserver ses finances, ce qui a entraîné une augmentation substantielle de la liste des travaux d'entretien reportés, qui s'élève aujourd'hui à plus de 200 millions de dollars.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers</li> <li>• Continuité de l'activité</li> <li>• Infrastructure</li> <li>• Juridiques</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>

<b>Risque 2</b>	
<b>Contrôles existants</b>	Processus de planification pluriannuelle des investissements ; système de classement permettant d'identifier les projets critiques, de sécurité, d'intégrité des actifs et stratégiques en tant que priorité avec les fonds disponibles ; politiques d'investissement et de fonds de roulement visant à garantir un financement minimum adéquat pour les priorités en matière d'entretien des actifs ; le budget pour l'entretien différé est vérifié par rapport à l'examen régulier des marges pour les activités génératrices de revenus, les possibilités de croissance des nouveaux revenus, l'identification des actifs redondants à vendre, les subventions potentielles et les possibilités de financement.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Très élevé (5)
<b>Évaluation des risques</b>	Élevée (20)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Comme Niagara Parks a pu se remettre de la pandémie, les dépenses liées aux immobilisations ont augmenté régulièrement. Le budget d'immobilisations pour l'exercice 2023-24 était de 22 millions de dollars, plus de 90 % de ces fonds étant consacrés à l'entretien différé ou préventif. À partir de l'exercice 2024-25, ils devraient atteindre plus de 40 millions de dollars par an, avec une répartition équilibrée des dépenses entre l'entretien différé et les investissements stratégiques pour préserver les actifs de Niagara Parks et les investissements stratégiques pour développer le tourisme et améliorer les expériences des visiteurs.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	En permanence ; Rapports financiers mensuels à la Commission, dont les projections des flux de trésorerie.

<b>Risque 3</b>	
<b>Objectif</b>	Réaménager avec succès la marina de Niagara Parks et en faire une destination de tourisme récréatif afin de stimuler la fréquentation de la promenade Sud du Niagara et des zones environnantes.
<b>Facteur de risque</b>	Défaillance de l'infrastructure si des investissements adéquats ne sont pas réalisés sur le site.
<b>État des risques</b>	Niagara Parks investira 19 millions dans le réaménagement de la marina en utilisant une approche de conception-construction, afin de créer une destination divertissante et unique dans la région, adaptée à la promenade et au cadre historique de la rivière. L'un des éléments essentiels des plans de réaménagement consistera à accroître l'accès et l'utilisation de la marina par le public.

<b>Risque 3</b>	
	<p>Le projet comporte des risques de réputation, étant donné que la marina a fait l'objet de plusieurs processus de réaménagement au fil des ans. Les détenteurs actuels de cales pourraient ne pas être favorables au réaménagement et exiger la fermeture de la saison de navigation de 2025 pour permettre la construction. Étant donné que le réaménagement sera entrepris dans le cadre d'une approche de conception-construction avec un tiers, il existe un risque de retards dus à la construction ou à d'autres facteurs. Il y a également le risque de ne pas voir un retour sur investissement positif car le site n'a traditionnellement pas été une activité génératrice de revenus importants.</p>
<b>Catégorie des risques</b>	<p>Exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers</li> <li>• Gestion des projets et des initiatives</li> <li>• Infrastructure</li> <li>• Continuité de l'activité</li> <li>• Tiers/approvisionnement</li> </ul> <p>Stratégiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	<p>Vaste processus de consultation avec les acteurs municipaux, Infrastructure Ontario (précédemment), des spécialistes de l'analyse de marché ; consultations publiques à entreprendre.</p>
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	<p>Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)</p>
<b>Évaluation des risques</b>	<p>Moyenne - élevée (12)</p>
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	<p>Niagara Parks a élaboré un modèle d'exploitation afin de révéler les implications financières et le retour sur investissement estimé pour le projet ; un plan de communication a été élaboré, comprenant des messages essentiels, des tactiques, des audiences, etc. ; des consultations publiques seront entreprises à la fois pour recueillir des commentaires et pour impliquer les détenteurs actuels de billets dans le processus de réaménagement afin d'encourager le soutien du projet ; la demande de propositions (DP) pour la conception-construction comprendra les objectifs spécifiques du projet, les délais prévus, toutes les études et rapports techniques pertinents, les conditions requises de la conception et des approbations.</p>
<b>Dates prévues d'atténuation</b>	<p>Niagara Parks prévoit d'annoncer le projet de réaménagement en décembre 2023 ou en janvier 2024, de lancer la demande de propositions (DP) pour l'étape de conception-construction en janvier 2024, la construction devant commencer à l'automne 2024 et se poursuivre jusqu'au printemps 2026.</p>

Risque 4	
<b>Objectif</b>	Maintenir un réseau solide et sécurisé, protégeant l'information numérique de Niagara Parks.
<b>Facteur de risque</b>	Les cybermenaces compromettent les systèmes de sécurité et les informations numériques de Niagara Parks, ce qui entraîne des interruptions d'activité, des pertes financières et des atteintes à sa réputation.
<b>État des risques</b>	Si la sécurité du réseau et de l'information de Niagara Parks est compromise par une cyberattaque, la confiance de son public et ses revenus pourraient en être affectés. Les menaces et les attaques sont quotidiennes. Les logiciels malveillants et les rançongiciels continuent d'être les attaques les plus courantes détectées par les experts en sécurité. L'analyse des logiciels malveillants prend du temps et est intensive. Au sein de Niagara Parks, les zones d'attaques augmentent avec le déploiement de l'Internet des objets (IdO), des solutions Software as a Service (SaaS) et des interfaces de programme d'application (API) externes.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information et IT (infrastructure technologique, disponibilité/fiabilité des systèmes, cybersécurité, archivage, accès et protection de la vie privée)</li> <li>• Financiers</li> <li>• Continuité de l'activité</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Niveau élevé de compétence de l'équipe de direction des TI ; utilisation des meilleurs pare-feu de deuxième génération ; géoblocage pour bloquer le trafic réseau provenant de pays qui participent au piratage d'État ; données de renseignement sur les menaces dans les défenses de sécurité ; logiciels sur liste blanche ; verrouillage des privilèges administrateurs des appareils ; liste de contrôle de sécurité rigoureuse pour les fournisseurs de SaaS et la sécurité des appareils IdO ; logiciel antivirus ; réduction de la dépendance à l'égard des radios point à point ; mots de passe complexes et authentification du deuxième facteur pour l'utilisation à distance ; surveiller et signaler l'utilisation à distance par le personnel ; traitement des paiements PDV non intégré et cryptage point à point Moneris ; exigences de conformité PCI intégrées dans les spécifications des demandes d'approvisionnement ; diffuser régulièrement des messages de sécurité et des rappels à tous les utilisateurs du réseau de Niagara Parks ; couverture d'assurance cybernétique ; surveiller les cybermenaces dans le cadre des opérations de sécurité de l'information.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)

Risque 4	
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Outre les contrôles décrits ci-dessus qui font partie des opérations informatiques régulières, la recherche et l'exploration continues des bonnes pratiques et des nouvelles solutions technologiques contribuent à la protection des informations numériques contre les cybermenaces.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	En permanence

Risque 5	
<b>Objectif</b>	Superviser la restauration des centrales électriques de Toronto et d'Ontario Power et leur réaménagement en tant que nouvelles expériences pour les visiteurs et qu'activités génératrices de revenus pour Niagara Parks par le biais de baux de longue durée.
<b>Facteur de risque</b>	Le réaménagement de la Toronto Power ou de l'Ontario Power n'est pas abouti et les bâtiments demeurent un passif pour Niagara Parks.
<b>État des risques</b>	<p>Les deux centrales électriques désaffectées ayant été mises en sommeil depuis 50 ans (pour la Toronto Power) et 25 ans (pour l'Ontario Power), le temps a entraîné des conséquences néfastes sur l'état des bâtiments. Les deux centrales représentent un passif de 14 millions de dollars dans le bilan de Niagara Parks. Lorsque Niagara Parks en a fait l'acquisition, elles ont été mises en sommeil pendant environ 20 ans pour faciliter leur éventuel réaménagement. Cette échéance touche à sa fin.</p> <p>Le réaménagement de la Toronto Power et de l'Ontario Power sera un investissement à grande échelle du secteur privé avec des baux à long terme négociés entre Niagara Parks et le(s) promoteur(s) retenu(s) résultant du processus de passation de marchés publics en trois étapes. Il existe des risques sensibles au niveau politique, compte tenu d'autres projets de réaménagement à grande échelle critiqués dans les médias. Il existe également la possibilité que des facteurs externes imprévus (défis financiers, d'infrastructure, opérationnels) aient une incidence sur la capacité du promoteur à réaliser le réaménagement. Niagara Parks s'attend également à ce que le projet suscite beaucoup d'attention des médias et du public, ce qui souligne la nécessité d'un plan solide de communication et de relations avec les médias.</p>
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers</li> <li>• Infrastructure</li> <li>• Tiers/Approvisionnement</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>

<b>Risque 5</b>	
<b>Contrôles existants</b>	Plan de communication complet élaboré comprenant des messages essentiels, une ébauche de questions/réponses et un protocole médiatique ; Porte-paroles expérimentés pour gérer les interactions avec les médias ; Collaboration et communication continues avec le personnel du ministère ; Négociations contractuelles définissant la structure de paiement du loyer ; Expérience approfondie au sein de Niagara Parks en matière de baux à long terme avec des entreprises du secteur privé ; Procédure de passation des marchés entièrement examinée par un contrôleur d'équité ; Collaboration avec des services juridiques externes et des services de conseils financiers, le cas échéant ; Phase de due diligence (120 jours ouvrables) pour réaliser des études patrimoniales, des évaluations archéologiques, des évaluations environnementales et des consultations ; Expérience démontrée du promoteur retenu dans la réalisation de projets de restauration du patrimoine dans toute la province ; Solide équipe de projet composée d'entreprises ontariennes identifiées pour entreprendre les travaux
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne (8)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Lettre de mission signée avec le promoteur retenu pour le réaménagement de la Toronto Power et annonce publique publiée, conformément aux directives du plan de communication préparé pour soutenir le projet. Toutes les communications sur le projet seront guidées par ce plan afin d'assurer la cohérence et de sensibiliser le public, les médias et les acteurs en faveur du projet. Consultations à entreprendre par le promoteur dans le cadre de la phase de diligence raisonnable.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Pour la Toronto Power, première pelletée prévue à l'été/automne 2024, période de construction triennale et inauguration officielle prévue à l'automne 2027.

<b>Risque 6</b>	
<b>Objectif</b>	Promouvoir Niagara Parks comme une destination sûre pour les visiteurs et le personnel
<b>Facteur de risque</b>	Des millions de visiteurs arrivent à Niagara Parks chaque année, avec une forte concentration de visiteurs dans la zone centrale du parc Queen Victoria, qui peut être vulnérable aux risques liés aux menaces et aux incidents de sécurité.
<b>État des risques</b>	Avec les menaces mondiales récentes à la sécurité des visiteurs sur des lieux internationalement reconnus et dans les zones à haute fréquentation, il est nécessaire d'adopter une approche proactive à la mise en œuvre d'initiatives

Risque 6	
	pour maintenir la sûreté et la sécurité du personnel et des visiteurs, et de s'assurer que Niagara Parks reste un lieu sûr pour eux.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des urgences - Continuité de l'activité</li> <li>• Sécurité physique</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Un service de police dédié à Niagara Parks effectue des patrouilles régulières sur nos sites, avec une concentration au cœur ; Ressources en matière de santé et de sécurité, y compris des plans élaborés pour chaque site de Niagara Parks.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Le service de police de Niagara Parks, en collaboration avec les autorités régionales et provinciales, continue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de sécurité pour améliorer la sécurité générale du personnel et des visiteurs de Niagara Parks. L'exercice d'urgence, en cas de menace imminente à Table Rock et les fermetures de voies dans la zone centrale du QVP sont terminés. Le plan directeur du QVP envisage des changements permanents dans les schémas de transport à travers les zones centrales, en tenant compte de l'expérience des visiteurs et de la sécurité publique. D'autres améliorations des sites et des installations doivent être conçues selon les principes de la prévention du crime par la conception environnementale, qui encouragent la sécurité et découragent les comportements inappropriés. Des agents supplémentaires chargés des infractions provinciales ont été embauchés pour assurer une meilleure présence, en particulier pendant les mois chargés de la saison estivale, dans la zone centrale du parc Queen Victoria. Achat de barrières périmétriques pour installer des barrages routiers, le cas échéant. Plan proactif de fermeture de routes mis en œuvre pendant les week-ends de forte fréquentation afin de protéger les piétons et d'éliminer les risques associés aux embouteillages.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	En permanence

Risque 7	
<b>Objectif</b>	Maintenir des effectifs de qualité avec une culture d'entreprise positive pour réduire le roulement de personnel et assurer des niveaux de service adéquats



<b>Risque 7</b>	
<b>Facteur de risque</b>	Des changements importants sur le marché du travail, en particulier dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, ont un impact sur la capacité de Niagara Parks à attirer et à fidéliser son personnel.
<b>État des risques</b>	D'importantes pénuries de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, de la vente au détail, de l'hôtellerie et de la restauration ont eu un impact sur Niagara Parks, en particulier compte tenu de la concurrence avec les entreprises du secteur privé pour attirer les talents, opérant dans une destination touristique majeure. Niagara Parks a connu un taux de roulement important pour la saison 2023-24, soit 30 %, sans compter l'attrition normale, ce qui a eu un impact sur les services de restauration, les services d'entretien et les services de vente au détail. Pour 2019-20, Niagara Parks avait un effectif de pointe d'environ 1 800 employés comprenant 330 postes à temps plein et les autres étaient saisonniers, à temps partiel et étudiants. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) était d'environ 934 postes. Niagara Parks connaît des fluctuations importantes dans ses effectifs de saisonniers et d'étudiants tout au long de l'exercice. En 2023-24, Niagara Parks a connu une augmentation de la fréquentation par rapport à l'année précédente, ce qui a nécessité une augmentation de l'effectif à environ 1300 personnes, soit environ 666 ETP. Les défis pour attirer et fidéliser le personnel ont un impact sur la capacité des gestionnaires à doter adéquatement leurs attractions, restaurants, magasins de détail, etc., obligeant à ajuster les heures d'ouverture et les niveaux de service, ce qui a un impact sur la génération de revenus.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources humaines</li> <li>• Financiers</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Processus de planification des effectifs pour identifier les besoins opérationnels, évaluer la génération de revenus et les niveaux de fréquentation, afin de déterminer les besoins en personnel avec une priorité sur le personnel de première ligne. Plan d'acquisition et de fidélisation des talents élaboré et comité formé avec les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extension de la recherche de talents pour les effectifs et créer des partenariats stratégiques.</li> <li>• Exposition de la marque Niagara Parks</li> <li>• Amélioration de l'expérience des candidats et des employés</li> <li>• Fidélisation et implication</li> <li>• Ciblage du recrutement aux postes spécialisés et difficiles à pourvoir.</li> </ul>
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Élevé (4)

Risque 7	
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Continuer à mettre en œuvre les priorités et les recommandations issues du processus de planification des effectifs et du comité interdépartemental d'acquisition et de fidélisation des talents (TARC), notamment en positionnant la marque Niagara Parks, en assistant et en participant à des salons de l'emploi, en organisant des événements de recrutement de nouveaux employés, en offrant une formation de qualité à tout le personnel, nouveau et existant, une stratégie de rémunération.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	En permanence, avec un accent particulier sur la préparation des mois chargés de la saison estivale, lorsque les niveaux des effectifs augmentent considérablement
Risque 8	
<b>Objectif</b>	Remplacer Niagara's Fury par sa nouvelle attraction « Flying Theatre » qui entraînera une augmentation de la fréquentation et de la génération de revenus.
<b>Facteur de risque</b>	L'attraction actuelle a atteint la fin de son cycle de vie et doit être remplacée
<b>État des risques</b>	Niagara Parks investira 20 millions de dollars pour remplacer l'attraction Niagara's Fury existante par sa nouvelle attraction « Flying Theatre ». Niagara Parks prévoit d'exploiter l'attraction existante jusqu'à la fête du Travail 2024, après elle fermera et la construction de la nouvelle attraction commencera. L'ouverture de la nouvelle attraction « Flying Theatre » est prévue à l'automne 2025, ce qui entraînera une période pendant laquelle aucun revenu ne sera généré sur le site. Niagara Parks a budgétisé les pertes financières liées à la fermeture de l'attraction, mais des retards imprévus pourraient entraîner des pertes financières supplémentaires et une atteinte à sa réputation si Niagara Parks n'était pas en mesure de respecter le calendrier initial.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers</li> <li>• Infrastructure</li> <li>• Tiers/Approvisionnement</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Les travaux de rénovation des zones auxiliaires de l'attraction, notamment les commerces de détail, les toilettes et les zones de billetterie, sont déjà en cours ; La demande de propositions pour le développement de l'attraction est terminée et un candidat a été retenu ; une équipe de projet interne constituée qui travaillera avec le promoteur sur le développement de l'attraction ; Plan de

Risque 8	
	communication préparé comprenant des messages essentiels, des questions et réponses pour le personnel et des échéanciers.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne (8)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Par l'intermédiaire de l'équipe de projet interne et de l'équipe d'ingénierie de Niagara Parks, le personnel donnera la priorité à une communication permanente et à la transparence des mises à jour du projet, des échéanciers, des projections, etc. Les négociations contractuelles finales pourraient entraîner des modifications des échéanciers, reflétées dans la planification budgétaire et la planification des communications sur le projet.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Les travaux de construction dans les zones environnantes pour préparer la nouvelle attraction ont déjà commencé ; Fermeture prévue de Niagara's Fury le jour de la fête du Travail 2024 ; Période de construction (septembre 2024 – avril 2025) ; Inauguration prévue de la nouvelle attraction à l'automne 2025.

Risque 9	
<b>Objectif</b>	Atténuer les impacts sur Niagara Parks et leurs visiteurs en assurant la sécurité du public, en minimisant les risques pour les infrastructures et en réduisant les coûts nets environnementaux, humains et infrastructurels du changement climatique.
<b>Facteur de risque</b>	Les impacts du changement climatique affectent la capacité de Niagara Parks à remplir sa mission de préservation de l'environnement, tandis que les dommages causés aux installations de Niagara Parks pourraient entraîner une perturbation des activités et des opérations, entraînant une perte de revenus et des expériences négatives de la clientèle.
<b>État des risques</b>	Le changement climatique présente de nombreux risques pour Niagara Parks. Les phénomènes météorologiques extrêmes peuvent et ont provoqué des dégâts infrastructurels, une érosion accrue des rivages, des parcs et des routes inondés. Les phénomènes extrêmes de chaleur et de sécheresse créent des conditions dangereuses pour les clients tout en générant un stress des espaces verts et des zones naturelles, tout en augmentant la demande en eau. Le changement climatique accélère également l'introduction et la propagation de maladies à transmission vectorielle (par exemple la maladie de Lyme) et d'espèces envahissantes. Le changement climatique met à rude épreuve les espèces végétales et animales indigènes, réduisant ainsi la concurrence de la propagation des espèces envahissantes, pouvant endommager les

<b>Risque 9</b>	
	infrastructures, dégrader la qualité de l'eau et entraîner une perte de biodiversité.
<b>Catégorie des risques</b>	Exploitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers - Économiques</li> <li>• Gestion des urgences – Continuité de l'activité</li> <li>• Infrastructure</li> </ul> Stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réputation</li> <li>• Climatique/Environnemental</li> </ul>
<b>Contrôles existants</b>	Le Plan de préparation au climat de Niagara Parks fournit des conseils sur les contrôles et les stratégies utilisés pour atténuer les impacts du changement climatique. La stratégie de gestion de la foresterie urbaine de la Commission vise à créer un couvert forestier résilient pour lutter contre les impacts du changement climatique. En conséquence, la Commission augmente activement le couvert forestier et la biodiversité de Niagara Parks en plantant au moins 5 000 arbres par an, composés d'un large éventail d'espèces indigènes. La Commission restaure également activement les rives de la rivière Niagara afin de prévenir l'érosion et de l'atténuer grâce à la création de zones tampons riveraines végétalisées dépourvues de tonte, qui comprend l'élimination des espèces envahissantes et la plantation de plantes indigènes à racines profondes. La création d'une zone humide sur la propriété Gonder's Flats de la Commission vise également à atténuer les impacts des inondations lors de phénomènes météorologiques extrêmes. Un programme de gestion des espèces envahissantes a également été élaboré pour guider la détection, la surveillance et la gestion des plantes, insectes et maladies de la sorte.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Quasi-certaine (5) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	En 2021, avec l'aide de l'Université Brock, Niagara Parks a entrepris une évaluation de l'état de la préparation au changement climatique, qui a abouti à l'adoption d'un plan de préparation, mettant en évidence les risques spécifiques de la Commission ainsi que les éventuelles stratégies d'atténuation. Adoptée en 2018, la stratégie de gestion de la foresterie urbaine de la Commission et les actions identifiées contribuent directement à garantir que le couvert forestier de Niagara Parks reste résilient au changement climatique.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Pratiques d'exploitation permanente de la gestion des terres ; les objectifs associés à l'amélioration de la résilience du couvert forestier, comme l'augmentation du couvert forestier à 35 %, l'augmentation de la biodiversité et couverture de 75 % des rives de la rivière Niagara de végétation indigène,

**Risque 9**

devraient être atteints d'ici 2028 ; d'autres activités, telles que l'amélioration de la protection des rives et la gestion des espèces envahissantes, sont mises en œuvre de manière continue.

## 12.0 Plan de dotation en personnel et en ressources humaines

Niagara Parks est l'un des plus importants employeurs de la région, avec des équipes à temps plein de saisonniers et d'étudiants. De nombreuses personnes y ont commencé leur carrière en tant que saisonnier l'été ou d'étudiant à l'école d'horticulture et y sont restés. Niagara Parks compte un important contingent d'employés de longue date.

Pour l'exercice 2023-24, les principales initiatives globales pour les ressources humaines, la santé, la sécurité et la conformité comprennent :

- **Recrutement, fidélisation et implication** : En raison d'importantes pénuries de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, Niagara Parks a élaboré un plan stratégique de relève des défis de l'évolution du marché du travail. Cela a abouti à la formation du Comité d'acquisition et de fidélisation des talents (TARC), composé de responsables des ressources humaines et de cadres de première ligne, qui se concentre sur la diversification et la création de réserves de talents nécessaires.
- **Planification de la relève** : Aborder les niveaux de retraite anticipés ainsi que la planification stratégique de la relève dans l'ensemble de l'organisation, pour assurer la continuité des postes clés. Cela comprendra des plans de relève pour chacun des postes de l'équipe de direction (y compris le PDG).
- **Promotion d'une culture d'entreprise positive** : Assurer une communication, un mentorat, une formation et un engagement global cohérents à tous les niveaux de l'organisation sera une priorité en 2023-24.
- **Examen opérationnel** : D'autres examens ont été réalisés dans d'autres unités commerciales de Niagara Parks, ce qui a entraîné la fusion de l'unité des services d'entreprise avec le bureau du directeur général.
- **Négociations contractuelles** : Trois conventions collectives représentant nos employés ont expiré en 2023 : la convention de nos forces de police représentés par la section locale 217 du SEFPO Police, échue au 31 octobre 2022, et la convention de nos employés serveurs, représentés par la section locale 2347 du WUCC, échue au 31 décembre 2022. Niagara Parks est parvenu à un règlement concernant la convention collective du WUCC. Les négociations pour les employés SEFPO des parcs et les employés SEFPO de la police se poursuivent.
- **Évaluation conjointe des emplois** : La direction de Niagara Parks et le syndicat du SEFPO continuent de négocier l'équité salariale avec la section locale 217 des employés SEFPO des parcs.
- **Mise en œuvre du programme** : Examen de l'optimisation des processus pour les fonctions administratives et exploitation des solutions technologiques existantes pour générer une meilleure efficacité.
- **Formation obligatoire** : Développer les formations et les reconversions obligatoires existantes conformément aux exigences législatives, notamment la LAPHO et la Loi sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion.
- **Formation continue** : Suivi des possibilités de formation continue au sein du service de la santé, de la sécurité et de la conformité et des autres services concernés.



## **Acquisition de talents et planification des effectifs**

Pour l'exercice 2024-25, Niagara Parks continuera de déployer un processus de planification des effectifs pour identifier ses besoins opérationnels, l'évaluation de la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer ses exigences minimales et élargies de personnel dans ses unités, en accordant la priorité à la dotation en personnel de première ligne et au redéploiement du personnel pour répondre à la demande de fréquentation.

Niagara Parks a élaboré un nouveau plan d'acquisition et de fidélisation des talents en réponse à l'importante pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, de la vente au détail, de l'hôtellerie et de la restauration. Niagara Falls étant une destination touristique majeure, la concurrence est rude pour attirer les talents, en particulier avec les entreprises du secteur privé qui ont la possibilité d'offrir des avantages financiers et d'autres mesures incitatives aux candidats potentiels. Niagara Parks considère sa marque comme un point central de recrutement et de fidélisation.

Niagara Parks a connu un taux de roulement important pour la saison 2023-24, soit 30 %, sans compter l'attrition normale, ce qui a eu un impact sur les services de restauration, les services d'entretien et les services de vente au détail. Cela conduit nos stratégies de recrutement à cibler ces postes difficiles à pourvoir. Le plan d'acquisition et de fidélisation des talents est conçu pour atteindre les objectifs suivants :

- Extension de la recherche de talents pour diversifier la main-d'œuvre et créer des partenariats stratégiques.
- Exposition de la marque de Niagara Parks
- Amélioration de l'expérience des candidats et des employés
- Fidélisation et implication
- Ciblage du recrutement pour les postes spécialisés et difficiles à pourvoir.

Dans le cadre du plan stratégique de Niagara Parks, le plan d'acquisition et de fidélisation des talents est élaboré en tenant compte des effets de la pénurie de main-d'œuvre et en reconnaissant davantage la diversité de la région de Niagara et des données démographiques de fréquentation, en favorisant l'inclusion et en assurant l'égalité des chances.

L'équipe de direction et les ressources humaines de Niagara Parks continuent d'élaborer un plan de relève officiel afin d'identifier les compétences essentielles et de développer les meilleurs talents de l'organisation pour les postes clés à pourvoir. Dans certains cas, le plan de relève peut inclure un recrutement externe intentionnel afin de s'assurer que l'organisation continue de développer ses capacités.

## **Effectifs**

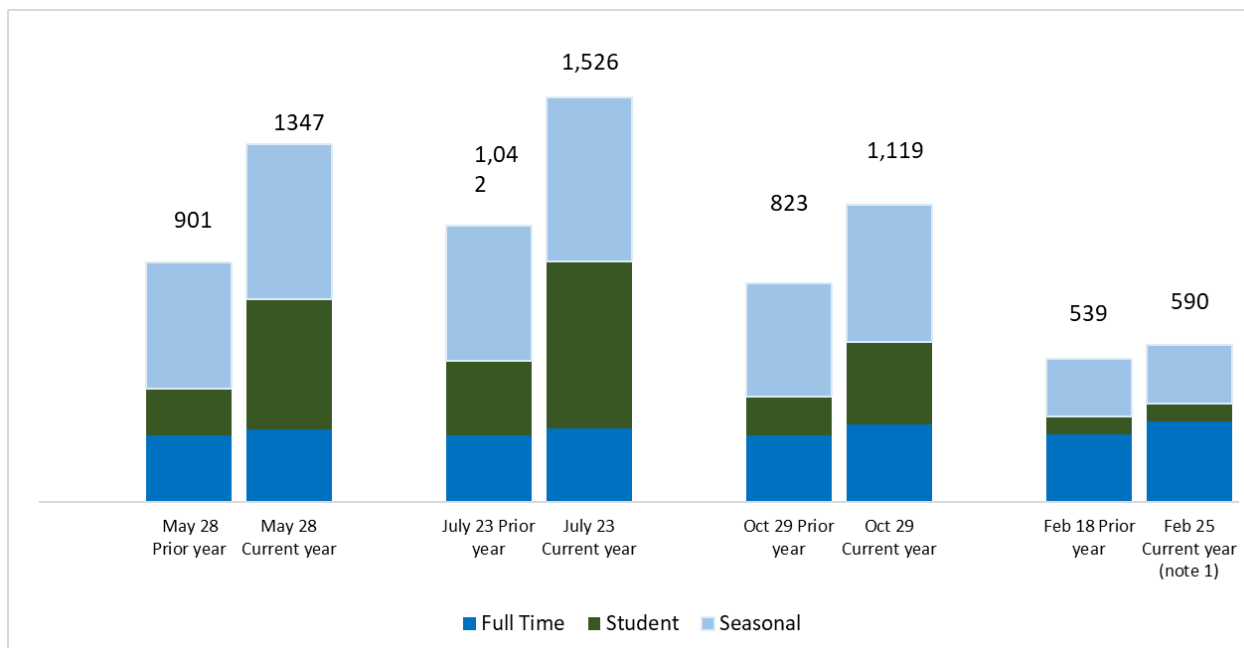
En conséquence directe des impacts de la COVID-19 sur les niveaux d'activité de Niagara Parks, un plan d'adaptation des effectifs a servi à orienter les niveaux de dotation en personnel en cours, à compter de 2021-22, et se poursuivra en 2024-2025. L'accent restera mis sur la prestation de services de première ligne, le redéploiement et la formation, la fidélisation et l'implication, ainsi que l'identification continue de l'efficacité de l'administration dans l'ensemble de l'organisation.

Pour 2019-20, Niagara Parks avait un effectif de pointe d'environ 1 800 employés comprenant 330 postes à temps plein et les autres postes saisonniers et étudiants, à temps partiel. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) était d'environ 934 postes.

Niagara Parks connaît normalement des fluctuations importantes dans ses effectifs de saisonniers et d'étudiants tout au long de l'exercice. En 2023-24, Niagara Parks a connu une augmentation de la fréquentation par rapport à l'année précédente, ce qui a nécessité une augmentation de l'effectif à environ 1 300 personnes, ce qui équivaut à 666 ETP. Bien que les niveaux de dotation continuent d'être considérablement inférieurs à ceux de 2019-20, l'exercice 2024-25 devrait aider à établir un nouveau modèle de dotation de base.

Alors que Niagara Parks s'engage dans des plans de relance après la pandémie de la COVID-19, l'importante pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, de la restauration et de l'hôtellerie continue d'avoir des implications sur les activités de dotation en personnel. Le tableau 6 ci-dessous présente une comparaison des niveaux de dotation (effectifs) pour des périodes de paies similaires de l'année en cours et de l'année précédente, et le tableau 7 présente les salaires et avantages sociaux prévus et payés par trimestre, pour l'année en cours et l'année précédente.

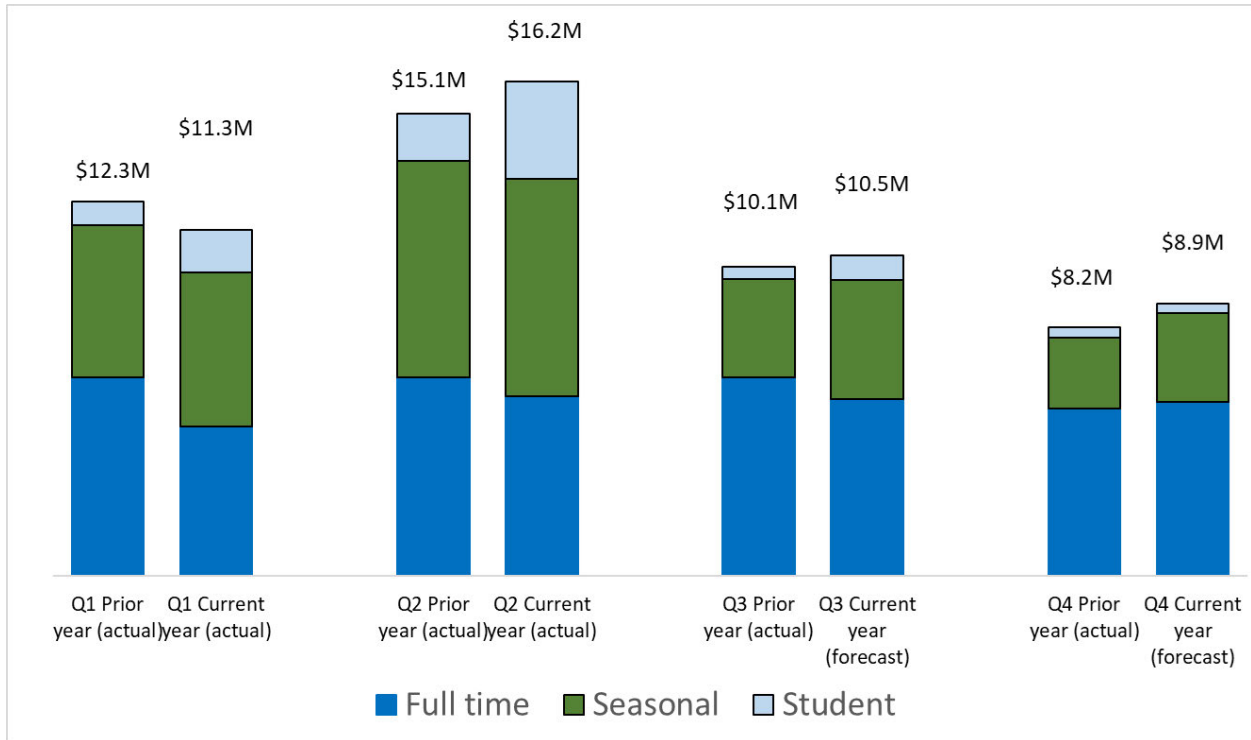
Tableau 6 : Nombre d'employés rémunérés : Année précédente (2022-23) versus année en cours (2023-24)



Note 1 : Les prévisions du nombre d'étudiants reposent sur l'utilisation de 40 étudiants dans le cadre du volet d'apprentissage rémunéré de l'École d'horticulture.



Tableau 7 : Salaires/avantages trimestriels, en millions de dollars : Année précédente (2022-23) versus année en cours (2023-24)



Pour 2024-25, Niagara Parks continue d'adopter une approche conservatrice, anticipant une reprise économique progressive pour le secteur du tourisme. Sur cette base, l'ETP prévu pour 2024-25 et 2025-26 devrait augmenter pour soutenir l'augmentation de la fréquentation, des recettes et des événements, ce qui améliorera l'expérience des visiteurs.

### Efficacités de l'administration et de la prestation de services

En 2023, Niagara Parks a continué à renforcer ses fonctions de ressources humaines et sa prestation de services à la clientèle, en se concentrant sur la modernisation et l'efficacité continues des programmes et processus de ressources humaines et des initiatives de services proposés à la clientèle.

Niagara Parks continue de se concentrer sur les éléments fondamentaux des ressources humaines afin de rationaliser et d'améliorer sa prestation de services et ses rapports. Cela inclut l'utilisation des systèmes existants pour l'intégration avec les fournisseurs de pensions et d'avantages sociaux afin de faciliter l'efficacité administrative et les rapports.

Les ressources humaines de Niagara Parks ont collaboré avec notre prestataire de paie actuel pour assurer l'optimisation de l'utilisation du système et mettent actuellement en œuvre des programmes.



## **Implication des employés et des relations professionnelles**

L'une des priorités de Niagara Parks est de se concentrer sur l'implication des employés et le renforcement des efforts en matière de relations professionnelles.

En raison des répercussions de la COVID-19, les événements organisés pour le personnel ont été suspendus en 2020-21 et 2021-22. Au cours des exercices 2022-23 et 2023-24, Niagara Parks a de nouveau organisé des événements pour célébrer la réussite des membres de ses équipes. Il s'agissait notamment d'événements pour soutenir United Way et d'événements pendant les fêtes pour le personnel. Niagara Parks a continué de centraliser et d'accroître les communications avec ses effectifs, en guise de reconnaissance de l'importance de la clarté d'une équipe impliquée. L'accent continue d'être mis sur la culture d'entreprise et sur l'implication des employés par le PDG et l'équipe de direction. Ces efforts se poursuivront tout au long de l'année 2024-25.

## **Apprentissage et formation continue**

Niagara Parks poursuit son orientation annuelle et propose une formation d'actualisation à chaque saison, destinée au nouveau personnel, comme au personnel existant. Cette formation obligatoire a été accomplie et se poursuivra en préparation de la saison 2024-25, au fur et à mesure que les employés reviendront de leur mise à pied et que de nouveaux employés seront embauchés.

De plus, Niagara Parks poursuit ses partenariats avec des organismes du secteur du tourisme et de l'accueil, notamment OTEC Tourism SkillsNet Ontario, Brock University et Niagara College, afin d'identifier les possibilités d'apprentissage et d'amélioration des compétences destinées au personnel et aux candidats potentiels. En 2023-24, Niagara Parks s'est associé à l'OTEC pour offrir une formation à la direction de première ligne et au personnel syndiqué sur la résilience et la fidélisation :

## **Stratégie de rémunération**

La stratégie de rémunération de la Commission consiste à être un employeur concurrentiel, qui offre des traitements, des salaires et des avantages sociaux équitables comparativement au marché. Les postes de Niagara Parks sont comparés au marché du sud de l'Ontario, en dehors de la région du Grand Toronto, au 50e percentile pour ses postes à temps plein.

Niagara Parks offre un ensemble d'avantages sociaux à ses employés à temps plein qui est comparable à celui des autres employés de la fonction publique de l'Ontario. Le personnel saisonnier syndiqué reçoit un paiement négocié par les parties, en remplacement des avantages sociaux.

Le personnel de Niagara Parks, à l'exception des étudiants, peut également participer à l'un des régimes de retraite offerts par la Commission du Régime de retraite de l'Ontario et la Fiducie du régime de retraite du SEFPO.

## **Futurs travaux prioritaires**

Les priorités suivantes seront abordées en fonction des ressources disponibles :

- Apprentissage et formation continue
- Mise en œuvre du programme d'équité, de diversité et d'inclusion
- Initiatives croisées de formation et de perfectionnement résultant du redéploiement du personnel.
- En collaboration avec les activités de première ligne, concentration sur le programme de formation du service à la clientèle.

#### Acquisition de talents

- Faire avancer le plan d'acquisition et de fidélisation des talents
- Élaborer un plan de référence des effectifs avec des projections sur trois à cinq ans

#### Relations entre les employés/travailleurs

- Renforcer les équipes interfonctionnelles afin de faire participer les employés aux initiatives, plans et projets.
- Élaborer un programme de bien-être des employés en faisant appel aux prestataires de services actuels.

#### Rémunération

- Mettre l'accent sur le programme d'évaluation professionnelle conjointe pour les employés syndiqués concernés.

## 13.0 Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information

De 2024 à 2027, la division des technologies de l'information restera engagée à soutenir le paysage commercial dynamique de Niagara Parks en renforçant l'infrastructure et la connectivité des sites et des attractions de Niagara Parks. Grâce à des améliorations substantielles des services cellulaires et du Wifi, la division des technologies de l'information sera à l'avant-garde de l'amélioration de la prestation des services numériques au sein de Niagara Parks. Parallèlement à l'évolution des processus, les technologies de l'information collaboreront avec les services internes et les acteurs externes pour améliorer les applications ERP, acquérir de nouvelles solutions logicielles, créer des applications internes et des intégrations essentielles pour répondre à l'évolution des besoins de l'entreprise. En outre, nous améliorerons constamment les mesures de sécurité du réseau et des données, en veillant à respecter la conformité PCI-DSS afin de protéger les données sensibles des détenteurs de cartes de paiement des visiteurs de la CPN.

Ces objectifs seront atteints grâce à notre cadre de politique informatique audité, qui comprend 48 politiques offrant une orientation et des conseils inestimables à notre équipe informatique. Ce cadre est déterminant pour les trois principaux domaines fonctionnels de la technologie de l'information : Services des réseaux et des infrastructures, des applications, et Services de dépannage à la clientèle (Helpdesk). Le résumé qui suit donne une vue d'ensemble de nos réalisations au cours de l'exercice 2023-24 et un aperçu de nos stratégies pour l'exercice 2024-25.

### Service des réseaux

Ces réalisations des Services réseaux pour 2023-2024 témoignent de la volonté de maintenir une infrastructure de réseau sécurisée, efficace et solide pour la CPN.

- Achat et réception de matériel pour trois des quatre zones extérieures en Wifi s'étendant de la Floral Showhouse à la région de Clifton Hill, la zone 2 devant être achevée au cours du premier trimestre 2024.
- Déploiement d'un pare-feu cellulaire pour la boutique éphémère du casino, parallèlement à la mise en place de points de vente, d'imprimantes de reçus, d'imprimantes de billets et de périphériques associés.
- Mise à niveau de deux pare-feux principaux à haute disponibilité et à basculement, renforçant ainsi notre dispositif de sécurité sur Internet.
- Achat d'abonnements de maintenance des pare-feux Palo Alto et Wildfire « threat intelligence cloud » pour 15 pare-feux réseaux, renforçant ainsi notre protection contre les tentatives d'accès malveillants.
- Extension du réseau de fibres optiques au Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons) afin d'accroître la connectivité du réseau.
- Extension du réseau de fibres optiques au Whirlpool Golf pour atteindre le bâtiment Halfway House, facilitant ainsi l'accès au réseau et aux applications.
- Mise à niveau des licences logicielles de Cortex XDR, permettant la prévention des exploits « zero day », des logiciels malveillants, des rançongiciels et des attaques sans fichier.

- Examen vigilant des menaces liées aux réseaux sociaux et, conformément à la directive du gouvernement de l'Ontario, suppression de l'application Tik Tok sur les appareils de l'entreprise appartenant à la CPN.
- Élaboration et présentation d'une formation sur la cybersécurité et l'hameçonnage destinée au personnel en charge de la gestion des pin-pads (lecteur de carte bancaire à puce).
- Sans interruption de l'activité, déploiement de 17 horloges ADP pour améliorer l'efficacité du pointage des heures des employés.
- Réalisation d'un audit interne PCI-DSS 2023 et de l'attestation de conformité (AdC) qui s'ensuit, réaffirmant l'engagement à respecter la norme PCI-DSS et à protéger les données des détenteurs de cartes de paiement des visiteurs.

### **Service des applications**

Les services des applications ont fait des progrès considérables dans l'amélioration de leur efficacité opérationnelle et dans la mise en place des nouvelles technologies de l'information en 2023 :

- Remplacement réussi de 66 unités de points de ventes culinaires en fin de vie par les dernières unités disponibles.
- Mise à niveau de notre infrastructure en remplaçant les imprimantes de billets et les scanners de billets des attractions en fin de vie.
- Collaboration avec un fournisseur attitré (VOR) de la CPN pour l'intégration des API nécessaires au projet de conversion de Retail Pro Prism.
- Soutien au système d'évaluation des performances développé en interne, mis en service le 1<sup>er</sup> février.
- Soutien au système de gestion des changements de statuts des ressources humaines, développé en interne, pour la gestion et le flux de travail des changements de personnel, mis en service le 1<sup>er</sup> février.
- Pour le nouveau restaurant Garden Café, mise à niveau du serveur de point de vente (POS) afin d'assurer la performance des commandes de la clientèle et du traitement des paiements.
- Développement d'une solution de santé et de sécurité pour le suivi et la gestion des inspections des défibrillateurs externes automatisés (DEA), ce qui permet de s'assurer qu'ils fonctionnent, le cas échéant.
- Développement d'une API entre le traitement automatique des données (ADP) et Windows Active Directory (AD). Cette intégration permet de mettre à jour des champs essentiels dans Microsoft AD et Microsoft Outlook. L'API identifie également les changements de statuts des employés afin que l'AD et d'autres applications puissent être administrées en temps utile.
- Mise à jour de l'application Parks Washroom Management, utilisée pour le suivi de la gestion des inspections des toilettes de Niagara Parks.
- Redéploiement du système de rapport de suivi et de distribution des factures mensuelles de téléphonie mobile de Rogers, permettant aux employés de gérer leurs appareils mobiles et les coûts associés.
- Dans l'ERP Unit4, définition d'une solution de rapports de gestion des installations, afin de permettre la création de rapports sur les bons de commandes et les missions effectuées. Création également d'un nouveau rapport sur les bons de commandes par requérant.

- Dans le cadre de l'unité 4 ERP, élaboration de formulaires pour la collecte et la communication de transactions et de données financières. (Par exemple : « formulaire d'approbation des dépenses de l'AP », « formulaire d'approbation des salaires », « examen trimestriel des dépenses de la carte d'approvisionnement » et « formulaire des dépenses internes »).
- Le cas échéant, administration continue des applications (gestion des comptes, autorisations, gestion des changements) pour les applications d'analyse et de planification financières de Unit 4 et de l'ERP Unit 4.

## **Services Assistance et Infrastructure**

Les faits marquants suivants démontrent la valeur des services d'assistance et d'infrastructure :

- Collaboration avec l'ingénierie pour faciliter la mise à niveau de l'infrastructure informatique dans le cadre des rénovations de Journey Behind the Falls, du Queen Victoria Park Café et du Garden Café.
- Amélioration de la vitesse et des performances de l'internet au Oak Hall grâce à l'augmentation de la bande passante.
- Remplacement stratégique de huit imprimantes multifonctions en fin de vie dans l'ensemble de l'organisation de la CPN, ce qui a permis d'améliorer la vitesse et les performances d'impression.
- Mise à niveau réussie du serveur SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) vers la dernière version, ce qui a permis d'améliorer le flux et l'acheminement du courrier électronique pour les applications développées par la CPN.
- Extension des capacités de stockage des données informatiques grâce à la mise en œuvre d'une meilleure solution Cohesity (Cohésion).
- Rétablissement des communications sur l'attraction White Water Walk en remplaçant le système téléphonique défaillant.
- Renforcement de notre infrastructure informatique par l'ajout de serveurs physiques d'hébergement Dell ESX configurés pour VMWare.
- Soutien exceptionnel reçu pour la résolution de 384 demandes d'assistance informatique par mois en moyenne en date du 22 octobre 2023. Il s'agit d'une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente.
- Soutien au service d'assistance pour un nombre croissant de dispositifs d'impression, de points d'accès Wifi, de commutateurs, de dispositifs IdO, de collectes et de bases de données, dont des imprimantes multifonctions, des appareils mobiles, appareils de téléphonie, et divers autres appareils réseaux.

## **Plans pour 2024-25**

### **Service des réseaux**

- Achever la dernière zone Wifi extérieure en améliorant le Wifi extérieur depuis le Floral Showhouse jusqu'à la zone de Clifton Hill, offrant aux visiteurs, aux employés et aux parties prenantes de la CPN une connexion aux applications et à l'internet.

- Avec les rénovations de la promenade de White Water Walk, améliorer l'expérience wifi des visiteurs.
- Fournir un réseau de connexion à la nouvelle attraction « Flying Theatre » qui remplacera Niagara's Fury. Avec la nouvelle attraction Table Rock (qui remplacera The Fury), fournir un réseau de connexion à Internet.
- Relier le réseau de fibre optique aux monopoles cellulaires et aux petites cellules pour favoriser une transmission cellulaire rapide et fiable, cruciale pour répondre aux exigences croissantes de la communication numérique moderne et des activités commerciales.
- Au sein du réseau de fibre optique, dupliquer des chemins pour minimiser les temps d'arrêt et assurer une connectivité ininterrompue en réacheminant automatiquement les données en cas de défaillance du réseau, améliorant ainsi la fiabilité et la résilience du réseau.

### **Service des applications**

- Pour le nouveau Table Rock Bistro, mettre en place de nouveaux systèmes de point de vente, des logiciels de points de vente/licences, du câblage et du wifi pour permettre des opérations efficaces et un traitement sécurisé des paiements afin de créer une expérience client positive.
- Soutenir la nouvelle attraction Flying Theatre, modifier les applications et les rapports existants pour les adapter à elle.
- Remplacer les systèmes de billetterie et les périphériques en fin de vie pour garantir la fiabilité des points de vente, des performances optimales et un soutien permanent des fournisseurs, afin de maintenir une efficacité opérationnelle.

### **Services clients et infrastructure**

- Augmentation du stockage 3PAR pour soutenir la croissance continue des fichiers et des médias.
- Mise en œuvre de nouveaux dispositifs de vidéosurveillance pour renforcer la sécurité, dissuader les crimes et fournir des données de surveillance précieuses pour une prise de décision éclairée.
- Pour la planification de catastrophe, investir dans le stockage critique, les commutateurs et le réseau pour atténuer les risques, minimiser les pertes financières potentielles et assurer la continuité des activités essentielles face à des perturbations imprévues.
- Investissement supplémentaire dans des solutions de sauvegarde et de récupération sur bande, constituant un moyen rentable et fiable d'archivage et de récupération des données, garantissant la sauvegarde des informations essentielles et la continuité de l'activité en cas de perte de données ou de défaillance du système.
- Remplacement de certains systèmes de téléphonie « en fin de vie », en modernisant l'infrastructure de communication afin d'améliorer la fiabilité, la fonctionnalité et l'évolutivité, tout en garantissant la continuité des communications des activités commerciales.

## 14.0 Initiatives impliquant des tiers

### 1. Développement de l'activité, des événements, des communications et du marketing

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Niagara City Cruises	Opérateur du service croisières en bateau au sein de Niagara Parks, dans le cadre d'un accord de 30 ans ayant débuté en 2013.	La croisière en bateau est une expérience de signature canadienne et un générateur essentiel de demandes pour Niagara Parks et la destination. Niagara Parks travaille en collaboration avec Niagara City Cruises sur le forfait et les promotions afin d'augmenter la fréquentation et les revenus.
Niagara Adventure Excursions (opérant sous le nom de WildPlay Niagara Falls)	Opérateur de deux attractions de Niagara Parks : Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course, dans le cadre de ce qui est maintenant un contrat de 20 ans (en attendant de répondre à des critères d'investissement définis), ayant initialement débuté en 2014.	La tyrolienne et le parcours d'aventure (Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course) sont deux attractions qui offrent aux clients la possibilité de vivre une expérience aventureuse.
Falls Fireworks Series (Série de feux d'artifice des chutes)	Activer la série de feux d'artifice et coordonner le programme au nom des intervenants locaux.	Les feux d'artifice augmentent le nombre de visiteurs pour tous nos partenaires. Le programme se déroule en été (de mai à Thanksgiving). Les feux d'artifice visent à prolonger le séjour des visiteurs à Niagara Falls, notamment en encourageant les nuitées.
Soutien à l'illumination des chutes	Niagara Parks est membre du Niagara Falls Illumination Board, une société à but non lucratif composée de 18 représentants de la ville de Niagara Falls (Ontario), d'Ontario Power Generation Inc, de la ville de Niagara Falls (New York), de New York State Parks et de New York Power Authority.	Le Conseil des illuminations a la responsabilité et la mission de financer et de maintenir l'illumination nocturne des chutes canadiennes Horseshoe et des chutes américaines. L'illumination des chutes est une autre attraction clé de notre destination.
Réseau de transport WEGO	En août 2011, Niagara Parks et la ville de Niagara Falls ont signé un accord décennal, pour développer un système intégré de transport des visiteurs, connu sous le nom de WEGO, afin de fournir une connexion continue entre les zones touristiques de la ville et les sites des attractions de Niagara Parks.	Niagara Parks a reçu 11 nouveaux bus entièrement accessibles (neuf bus articulés et deux bus simples) dans le cadre du financement global de 50 millions de dollars accordé à la ville par les gouvernements fédéral et provincial pour ce projet. Chaque année, Niagara Parks verse 1,15 million de dollars à la Ville dans le cadre de cet accord décennal. Au terme de l'accord en août 2024, Niagara Parks travaillera avec l'association des hôtels de Niagara



		Falls pour créer un nouveau modèle de système intégré de transport des visiteurs par bus.
Organisme de tourisme régional (OTR)	Les OTR sont responsables du marketing ainsi que de la planification stratégique à plus long terme de nos régions touristiques, y compris le développement de produits, la consolidation des effectifs et l'offre d'informations touristiques.	Niagara Parks siège au conseil d'administration de l'OTR. Cette participation lui permet de prendre part aux stratégies coopératives de publicité et de marketing et d'aider à les influencer afin de promouvoir les visites et l'augmentation des séjours dans la région.
Centre des congrès de Niagara Falls	Niagara Parks est un partenaire fondateur du Scotiabank Convention Centre à Niagara Falls et siège au conseil d'administration.	Niagara Parks soutient le Centre des congrès afin d'attirer des réunions et des congrès et d'en générer des sources de revenus.
Niagara Falls Tourism	Niagara Parks est membre de Niagara Falls Tourism et siège au conseil d'administration de cette organisation locale de marketing de destination.	Le tourisme est une partie essentielle de l'activité de Niagara Parks et le fait d'avoir une organisation de marketing de destination (DMO) forte et performante est important pour fournir des programmes de marketing qui bénéficient à notre destination et à Niagara Parks.
Le festival des lumières d'hiver	Niagara Parks a été un partenaire fondateur de l'événement communautaire original et reste un contributeur important de ce qui est maintenant un événement touristique, par le biais de la conception de l'éclairage, de la programmation et du soutien manuel.	L'événement attire les visiteurs à Niagara Falls et prolonge la saison de la destination. Le festival des lumières d'hiver est supervisé par Niagara Falls Tourism, avec le soutien financier de Niagara Falls Canada Hotel Association.
Alliance du tourisme culinaire (ATC)	Organisation assurant la promotion des champions locaux de l'alimentation et des boissons en Ontario.	L'adhésion et la certification « Feast ON » des restaurants à service complet de Niagara Parks soutiennent le respect de la marque et ont un impact économique positif.
Association des restaurants, hôtels et motels de l'Ontario (ARHMO)	L'ARHMO est une organisation soutenant l'industrie de la restauration et du tourisme en Ontario, liée à Restaurants Canada (anciennement l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires).	Niagara Parks en est membre, travaille en partenariat pour promouvoir le secteur et siéger au conseil d'administration.
Golf Canada	Golf Canada est la fédération sportive nationale et l'organisme directeur du golf au Canada, représentant 271 000 golfeurs et 1 400 clubs membres dans tout le pays. La mission de Golf Canada est d'accroître la participation et l'excellence des Canadiens au golf.	Le Niagara Parks Golf maintient son adhésion et participe à de nombreux programmes de Golf Canada, notamment en soutenant les événements compétitifs professionnels et amateurs et les initiatives de l'essor du jeu.

Société Stanley Thompson	La société s'est engagée à célébrer et à préserver l'héritage de Stanley Thompson, le premier architecte de Golf Canada.	Le Whirlpool Golf Course est un parcours de golf conçu par Stanley Thompson et soutient la société. Son adhésion permet de créer des réseaux, d'effectuer des recherches, de conserver des archives et d'en apprendre davantage sur Thompson grâce à des séries de conférences.
Digital Attractions	Opérateur des services de capture de photos du FX Studio au Table Rock Centre et au Grand View Marketplace. Le studio capture les photos des visiteurs de Journey Behind the Falls, Hornblower Niagara Cruises, White Water Walk et du Butterfly Conservatory.	Des activités sont également mises en place au Whirlpool Aero Car.
Whirlpool Jet Boat Tours	Opérateur louant un espace excédentaire à l'Horloge florale	Apporte du passage à la boutique de l'Horloge florale
Pinnacle Scopes	Opérateur de machines d'observation	Offre une commodité aux visiteurs et des revenus à Niagara Parks.
Metrolinx	Metrolinx, organisme du gouvernement de l'Ontario en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx, créé pour améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton.	Partenariat promotionnel avec Metrolinx en 2017 pour soutenir la liaison ferroviaire estivale vers Niagara, y compris des compartiments de stockage de vélos sur chaque train. Ce partenariat facilite l'accès à d'autres marchés ontariens ainsi que la mission plus large de Metrolinx, d'encourager et de soutenir le cyclisme et les modes de transports actifs.
District School Board of Niagara et Niagara Catholic District School Board.	Stage d'enseignement coopératif dans les établissements culinaires de Niagara Parks.	Soutien au tourisme en tant qu'opportunité d'emploi et aide au recrutement.
Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences	Coordination de l'apprentissage des métiers en Ontario	Utilisé par les services culinaires pour les chefs apprentis (en plus des autres départements qui utilisent des apprentis dans les métiers).
Collège Niagara - Institut canadien de l'alimentation et du vin	Travail en partenariat sur les programmes d'apprentissage et d'alternance travail-études pour les services culinaires.	Soutient l'économie locale de l'emploi et les efforts de recrutement
Destination Canada	Destination Canada, l'organisation nationale de marketing, fait la promotion du Canada en tant que marque de voyage sur les principaux marchés internationaux.	Niagara Parks tire parti des programmes de marketing offerts par Destination Canada, notamment les réunions et les congrès, le commerce des voyages, le marketing numérique et les relations avec les médias touristiques.

Destination Ontario	Destination Ontario, en tant qu'organisme et filiale de marketing provincial, fournit d'importantes initiatives de marketing qui soutiennent les efforts touristiques de Niagara Parks.	Niagara Parks exploite les activités de mises en relations avec les consommateurs, les professionnels du voyage et les médias touristiques que Destination Ontario élabore chaque année.
Destination Toronto	Niagara Parks est membre de Destination Toronto, l'organisme officiel de marketing de destination pour Toronto.	Niagara Parks exploite des programmes de vente et de marketing offerts par Destination Toronto, y compris les possibilités de réunions et de congrès internationaux, le commerce et les médias touristiques.

## 2. Environnement

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Environnement et changement climatique Canada et Ministère des ressources naturelles et des forêts de l'Ontario (MNR)	Acquérir les ressources nécessaires pour protéger, entretenir et préserver les zones naturelles qui représentent 25 % des terres de Niagara Parks.	De plus, les ressources sont utilisées pour l'éducation et la sensibilisation à l'interne et à l'externe.
Niagara College et Brock University	Fournir une expertise pour divers programmes environnementaux, récréatifs et techniques, afin de soutenir le programme d'intendance de Niagara Parks et des jardins botaniques.	Fournir au personnel de la CPN des données précieuses. En 2018, la CPN a signé un protocole d'entente avec l'Université Brock afin de collaborer en matière d'initiatives d'intendance environnementale. La CPN et l'Université Brock prévoient d'étendre ce partenariat à d'autres unités et services.
Science Nord	Soutenir la programmation du Centre de la nature de Niagara Glen et du Butterfly Conservatory (Conservatoire de papillons.)	Assurer la liaison avec Science Nord pour gérer le programme Nature Exchange au centre de la nature et développer une nouvelle exposition au Butterfly Conservatory.
Audubon International	L'Audubon Cooperative Sanctuary Program for Golf est un programme primé d'éducation et de certification qui aide les parcours de golf à protéger l'environnement et à préserver le patrimoine naturel du golf. En aidant les gens à mettre en valeur les précieuses zones naturelles et les habitats de la faune et de la flore qu'offrent les parcours de golf, à améliorer l'efficacité et à minimiser les impacts potentiellement nocifs de leurs activités, ce programme joue un rôle environnemental important dans le monde entier.	Pour obtenir la certification, les parcours de golf doivent démontrer un haut degré de qualité environnementale dans 6 catégories distinctes. Legends on the Niagara a obtenu la certification complète, tandis que Whirlpool continue de progresser. La certification est présentée aux clients comme une initiative durable par le biais d'événements et de diverses communications.

Soutien des entreprises et des organismes à but non lucratif [OPG, Centre de recherche et d'innovation de Vineland, groupes d'amis, naturalistes, Office de protection de la nature de la péninsule du Niagara, Land Care Niagara, MRNF, Ontario Access Coalition (Escalade de bloc), Royal Astronomical Society Club - Niagara Centre, Niagara Geological Society (Société géologique du Niagara)].	Ces alliances ont permis la réalisation d'initiatives environnementales, éducatives et récréatives que Niagara Parks n'aurait pas pu réaliser sans ces ressources.	Cette collaboration permet de soutenir de nombreuses activités de préservation et de restauration sur les sites de Niagara Parks.
Forêts Ontario et Ontario Woodlot Association	Recherche et développement d'une stratégie de collecte de graines d'arbres et de pratiques de gestion forestière.	Permet d'offrir des ateliers et des formations sur la gestion forestière et la collecte de graines au personnel de Niagara Parks.
Ontario Power Generation (OPG)	Améliorations du programme de la protection des terres.	Le partenariat avec OPG fournit un financement et un soutien technique à Niagara Parks dans ses efforts de plantation d'arbres indigènes et de reboisement.
Monarch Teachers Network, Office de protection de la nature de Toronto et de la région, Niagara Falls Nature Club.	Accroître la programmation éducative et le rayonnement du Butterfly Conservatory de Niagara Parks.	Permet d'offrir des programmes éducatifs aux enseignants et aux élèves de la région en utilisant l'histoire de la vie des papillons monarques et de fournir des fonds pour compenser les coûts des ateliers sur les monarques pour les participants.
Agence canadienne d'inspection des aliments	Recherche sur la gestion et le contrôle des espèces envahissantes.	Recherche sur le contrôle des dommages causés par l'agrile du frêne et le puceron lanigère de la pruche.
Organisations pour la défense des sentiers et du cyclisme (Greater Niagara Circle Route, TransCanada Trail, Waterfront Trail, Greenbelt Route, Ontario Trails Council, Venture Niagara, Ontario by Bike)	Accroître la promotion et le développement des pistes cyclables dans Niagara Parks et la région environnante.	Offre des possibilités d'initiatives conjointes de marketing, d'accès au financement et d'expertise en matière de gestion des sentiers, et du Niagara River Recreation Trail.
American Public Gardens Association (Association américaine des jardins publics)	Niagara Parks est membre de l'American Public Gardens Association, une association prééminente pour les professionnels des jardins publics, et siège au conseil d'administration pour acquérir une compréhension avancée du domaine de l'horticulture publique.	Niagara Parks tire parti de son appartenance au conseil pour avoir un aperçu des bonnes pratiques, offertes par des opportunités éducatives et de mise en réseau.

### 3. Patrimoine et héritage

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Parcs Canada	Service des parcs nationaux du Canada qui s'occupe de sites tels que le Fort George et le monument de Brock.	Collaboration aux événements et aux visites. Possibilités de promotions croisées, le cas échéant. Niagara Parks a un protocole d'entente avec Parcs Canada (mis à jour en décembre 2020). Ils coopèrent sur les demandes d'entretien, les bonnes pratiques de l'entretien des parcs, et collaborent avec le personnel et les bénévoles lors des événements annuels. Ils sont les représentants locaux de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada.
Le groupe de l'imprimerie Mackenzie	Organisme bénévole possédant des compétences spécialisées pour entretenir la collection du site patrimonial de l'imprimerie Mackenzie.	Collaborer avec l'association communautaire locale pour mettre en valeur l'histoire de l'imprimerie.
Plenty Canada	Sentier des plantes indigènes le long de l'escarpement du Niagara pour comprendre l'inventaire écologique.	Collaborer avec l'équipe désignée par l'UNESCO pour établir un rapport sur la biosphère dans le cadre du processus de désignation de l'escarpement du Niagara. Travailler sur les sentiers et les communautés végétales dans l'espace ouvert de Queenston Heights.
Landscape of Nations 360	Initiative pédagogique visant à fournir une compréhension complète de l'expérience des autochtones dans la région de Niagara, par le biais d'un partenariat avec les leaders et les enseignants autochtones afin d'améliorer la façon dont les histoires, les cultures et les questions contemporaines autochtones sont enseignées dans les classes de la maternelle à la 12 <sup>ème</sup> année	Soutient le mandat de Niagara Parks, qui consiste à préserver l'intendance culturelle du corridor de la rivière Niagara en reconnaissant le rôle important joué par les peuples autochtones dans l'histoire de la région.
Friends of Laura Secord / L'amical Laura Secord	L'amical Laura Secord est un collectif dont l'objectif principal est de préserver, renforcer et de perpétuer l'héritage Secord afin qu'il puisse continuer à inspirer et à éduquer les générations futures sur les nombreuses personnes qui ont contribué à définir le Canada.	Participer aux événements estivaux et mettre en valeur la vie et l'époque de Laura Secord.
Association des musées du Niagara (MONA)	Musées communautaires de la région de Niagara dont les collections et les normes professionnelles sont similaires.	Ils collaborent à l'organisation d'événements, partagent les bonnes pratiques et s'entraident en cas d'urgence.

Association des musées de l'Ontario (OMA)	Association provinciale pour les musées et les sites historiques proposant des formations dans un certain nombre de domaines connexes.	Organisation et participation à la conférence annuelle.
Musées Canada	Groupe national de musées et de fournisseurs de musées.	Collabore à la conférence annuelle et communique sur les bonnes pratiques.
Association des musées canadiens	Le plus grand groupe national de musées	Collabore à la conférence annuelle et communique sur les bonnes pratiques.
Buffalo Naval Park (Parc naval de Buffalo)	Musée situé au bord d'un lac et d'un canal, abritant des navires de guerre survivant sur le site de l'ancien fort Érié.	Travailler ensemble à l'organisation d'événements et, les Américains constituant la majorité des visiteurs du Vieux Fort, faire une promotion croisée des sites auprès des visiteurs qui partagent les mêmes intérêts pour l'histoire militaire.
Musées municipaux le long de la rivière Niagara	Responsables des collections de la communauté locale et de la programmation publique.	Le personnel de Niagara Parks a le plus de contacts et de coopération avec les musées de la ville de Fort Érié, les musées de la ville de Niagara Falls et le musée de Niagara on the Lake. Ils travaillent directement sur les événements publics, la recherche, les expositions et les communications régulières concernant les activités du site.
Centre du patrimoine du chemin de fer clandestin	Musée situé sur le site de la gare Amtrak de Niagara Falls, New York.	Coopération pour l'organisation d'événements et la mise en valeur de l'histoire des Noirs de part et d'autre de la frontière.
Association du Vieux Fort Niagara	Un site historique important du côté de New York, géré par une organisation non gouvernementale à but non lucratif.	Le personnel et les bénévoles collaborent à l'organisation d'événements annuels et échangent des informations sur les collections et les recherches.
L'amical du Fort George	Organisation à but non lucratif qui soutient le fort George et s'occupe du monument de Brock.	Collaboration avec Parcs Canada pour communiquer les besoins en personnel et en entretien du monument de Brock. Collabore aux événements et aux visites guidées de Queenston Heights.
Parkway Artists' Guild (Guilde des artistes de la promenade)	Groupe de bénévoles intéressés par les arts.	Journées de peinture, interaction avec le public et vente au détail d'articles sur nos sites.
Fort Erie Native Friendship Centre (Centre d'amitié autochtone de Fort Érié)	Centre culturel et communautaire de la communauté autochtone de Fort Érié.	Une source importante pour la recherche, les événements et le recrutement à Fort Érié.

Niagara Regional Native Centre (Centre autochtone régional de Niagara)	Centre culturel et communautaire pour la communauté autochtone de Niagara on the Lake.	Une source importante pour la recherche, les événements et le recrutement pour nos sites à Niagara on the Lake.
Tubman Tours of Canada	Offre de visites guidées de l'histoire des Noirs aux groupes qui visitent la région de Niagara.	Source de recherche, d'organisation d'événements et de coopération pour l'interprétation de l'histoire des Noirs le long du corridor de la rivière.
Société historique de Lundy's Lane	Société historique bénévole de la ville de Niagara Falls.	Recherches, présentations, publications liées à plusieurs de nos propriétés et excellente source d'information.
Bertie Historical Society (Société historique de Bertie)	La société historique bénévole de la ville de Fort Érié.	Recherches, présentations, publications concernant un grand nombre de nos sites.
Groupes de reconstitution	Groupes de bénévoles qui constituent la majeure partie de nos heures de bénévolat.	Forces de la Couronne 1812 Forces américaines de 1812 Brigade des Fenians Brigade de la révolution américaine Société napoléonienne

#### 4. École d'horticulture de Niagara Parks

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Olds College, Olds Alberta	Accord permettant aux diplômés de l'école d'horticulture de Niagara Parks d'obtenir un baccalauréat en sciences appliquées (transfert en bloc).	Appuie l'objectif d'excellence de l'entreprise en faisant du programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks un programme national reconnu.
National Association of Landscape Professionals (NALP), États-Unis	Cet organisme directeur de l'industrie du paysage en Amérique du Nord a accredité le programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks comme étant l'équivalent d'un BA en quatre ans.	Il soutient l'objectif d'excellence de l'entreprise en faisant du programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks un programme national reconnu.
Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Ce partenariat permet aux élèves du secondaire inscrits à un programme d'horticulture et à un programme de spécialisation en horticulture de compléter leurs études aux Jardins botaniques avec un modèle d'enseignement hybride utilisant des cours magistraux avec des études dans les jardins et du travail avec les étudiants de Niagara Parks.	Soutient la croissance du programme diplômant de Niagara Parks en améliorant l'accès aux éventuels futurs étudiants et en augmentant le nombre de candidats.

Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Niagara Parks aidera le DSBN à offrir des parties de leur programme de spécialisation majeure en industries vertes « Dig It » (Creusez) dans les jardins botaniques de Niagara Parks.	Soutien et avantages pour Niagara Parks en renforçant la présence de l'école d'horticulture sur le marché éducatif local.
Conseil canadien des jardins	Soutien continu en tant que membre fondateur pour accroître la promotion de Niagara Parks, des jardins botaniques, de l'école d'horticulture et d'autres jardins canadiens. Développer des expériences touristiques, des possibilités pédagogiques et des stratégies de marketing conjointes.	Offre la possibilité d'initiatives de marketing conjointes et l'accès aux ressources des membres participants. Nécessite une étude plus approfondie pour élaborer un plan de dotation en personnel.
Master Gardeners of Ontario, Garden Club of Niagara et Horticulture Society of Niagara Falls	Partenariat visant à offrir des possibilités d'apprentissage aux visiteurs, aux étudiants et aux membres afin de faire progresser la prise de conscience et l'éducation (entente à élaborer).	Favorise la croissance et le développement de l'expérience des visiteurs aux Jardins botaniques et crée d'autres possibilités de revenus pour les partenaires.
Association des anciens élèves de l'école d'horticulture	Promouvoir et soutenir l'école d'horticulture de Niagara Parks, ses étudiants actuels et ses anciens élèves.	Le personnel de Niagara Parks assure la liaison avec l'Association des anciens élèves, conformément à sa mission.
Niagara College	Alliance stratégique pour les avantages mutuels vers des objectifs accrus en matière d'éducation, de formation et d'emploi pour les étudiants et les diplômés.	Comité directeur chargé de rechercher une variété d'opportunités de travail pratique ou de stage, ainsi que des évaluations d'équivalence au niveau institutionnel.
Jardins de Longwood	Le placement du stagiaire de Longwood au sein de la CPN est facilité afin de promouvoir son orientation et d'échanger du capital intellectuel, des compétences et de l'expertise.	Les parties collaborent pour veiller à ce que le stage soit assorti de projets, de missions et de travaux adéquats et appropriés afin de soutenir l'orientation du stagiaire.



## 15.0 Plan de communication et de marketing

### Aperçu

Une approche intégrée de marketing et de communication pour Niagara Parks se concentre sur l'augmentation de la fréquentation de ses principales activités génératrices de revenus.

Les efforts de marketing et de communication entre 2024 et 2027 privilégieront l'optimisation de la fréquentation et de la génération de revenus des attractions de Niagara Parks, en mettant ces expériences au premier plan de ses efforts promotionnels sur tous les canaux. L'accent mis sur l'augmentation de la fréquentation et des recettes des attractions aura un effet de halo, qui profitera aux autres activités génératrices de revenus de Niagara Parks, comme les services culinaires, de vente au détail, de transport et de stationnement.

Les efforts de marketing et de communication continueront de s'appuyer sur les produits numériques propriétaires, dont le site Web de Niagara Parks et les comptes de réseaux sociaux, ainsi que sur des investissements stratégiques sur des canaux externes et des publications à fort retour sur investissement, afin d'obtenir des résultats quantifiables et reproductibles.

### Objectifs stratégiques

Outre les thématiques de son plan stratégique décennal, les efforts de marketing et de communication de Niagara Parks seront toujours guidés par les objectifs stratégiques suivants :

- Développer et entretenir des expériences exceptionnelles pour nos clients
- Augmenter nos revenus
- Élargir notre prestation de services numériques
- Développer une collaboration étroite avec nos organisations partenaires
- Garantir une gestion financière solide

### Objectifs

Le plan de marketing et de communication de Niagara Parks se concentre sur six objectifs principaux pour atteindre ces buts stratégiques :

1. Positionner l'histoire de la marque et raconter les histoires de Niagara Parks.
2. Améliorer la valeur perçue des expériences des visiteurs
3. Stimuler la fréquentation des attractions
4. Augmenter les recettes des activités génératrices de revenus
5. Augmenter la fréquence des communications avec les partenaires et les parties prenantes
6. Améliorer les processus de collecte et d'analyse des données des consommateurs

## Stratégies pour atteindre ces objectifs

### 1. Positionner l'histoire de la marque et raconter les histoires de Niagara Parks.

- Collaborer avec les services de Niagara Parks pour identifier les histoires et les initiatives illustrant l'histoire de la marque de Niagara Parks.
- Communiquer efficacement sur l'étendue des expériences uniques et incontournables que Niagara Parks offre à visiteurs.
- Sensibiliser à la structure opérationnelle de Niagara Parks et à la relation entre son rôle d'intendance et son rôle touristique (activités génératrices de revenus).

### 2. Améliorer la valeur perçue des expériences des visiteurs

- Identifier et documenter les possibilités d'augmenter et d'améliorer l'expérience des visiteurs dans les principaux sites des attractions de Niagara Parks.
- Donner la priorité aux améliorations tangibles de l'expérience des visiteurs en commençant par les sites les plus connus et les plus visités.
- Développer et mettre en œuvre des éléments de narration riches apportant une valeur ajoutée de divertissement et d'enseignement aux visiteurs.
- Favoriser la conception et la mise en œuvre d'améliorations esthétiques des principales concentrations et expériences de visiteurs.

### 3. Stimuler la fréquentation des attractions

- Profiter de l'attention et de l'enthousiasme suscités par la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks, la nouvelle version de Journey Behind the Falls et la future attraction du Flying Theatre (théâtre volant) pour sensibiliser les visiteurs à toutes les attractions de Niagara Parks.
- Optimiser la valeur ajoutée de la capacité de production de vidéo/photo en interne pour créer des promotions de premier plan sur les canaux de communications propriétaires, les efforts médiatiques offerts et les initiatives rémunérées.
- Mettre l'accent sur la valeur ajoutée par les forfaits de Niagara Parks et accroître la visibilité de ces produits sur le plan numérique dans le parc.
- Mettre en valeur la nature unique des merveilles naturelles ne pouvant être appréciées qu'au sein de Niagara Parks.

### 4. Augmenter les recettes des activités génératrices de revenus

- Concentrer le contenu promotionnel payant sur les attractions génératrices de revenus.
- Augmenter les éléments de promotion croisée entre les attractions à forte fréquentation de Niagara Parks et les activités auxiliaires (commerce de détail et offre culinaire).
- Cibler les visiteurs à forte rentabilité les plus susceptibles d'apprécier les expériences incontournables de Niagara Parks.
- Cibler les principaux marchés américains générant une fréquentation importante et susceptibles de faire croître la demande au terme des restrictions frontalières.
- Encourager le retour des visiteurs issus des marchés régionaux en offrant de nouvelles expériences inattendues.

- Améliorer et rationaliser nos offres en incitant les visiteurs à acheter un laissez-passer de valeur supérieure en ligne et sur place.

#### 5. Augmenter la fréquence des communications avec les partenaires et les parties prenantes

- Collaborer avec le personnel interne afin d'élaborer et de mettre à jour des listes dédiées de parties prenantes pour tous les services concernés.
- Poursuivre la consolidation des multiples listes existantes de parties prenantes en un seul fichier cadre par segment.
- Renforcer les relations avec les principaux acteurs en augmentant la fréquence des communications par courriel et en conformant le contenu aux objectifs stratégiques de l'organisation.
- Identifier les possibilités d'élargissement de la portée et de l'échelle des partenariats, principalement pour Destination Ontario et Destination Canada.

#### 6. Améliorer les processus de collecte et d'analyse des données des consommateurs

- Vérifier et réviser l'enquête existante sur les acheteurs de laissez-passer afin d'améliorer la collecte de données exploitables liées à l'expérience des visiteurs et à sa valeur ajoutée.
- Mettre en place des points de contact supplémentaires pour une collecte cohérente des données relatives aux acheteurs de laissez-passer.
- Élargir la portée des activités d'implication du public, soutenues par des enquêtes en ligne et un contenu web attrayant, régulièrement mis à jour.
- Introduire des processus favorisant une analyse plus cohérente des données recueillies par le Centre de service à la clientèle de Niagara Parks.
- Élaborer des processus d'examen régulier des données recueillies et de prise de décisions informées.

### **Plan de mise en œuvre**

Les stratégies décrites dans le présent document présentent divers stades de mise en œuvre et continueront d'être adaptées entre 2024 et 2027.

### **Principes essentiels de la mise en œuvre**

#### Adaptabilité

- L'évolution du comportement des consommateurs, les tendances en matière de voyages et de tourisme, ainsi que les développements économiques et politiques plus larges, introduiront de nouveaux obstacles et de nouvelles opportunités qui n'existent pas encore actuellement, ce qui nécessitera une approche flexible et dynamique de la mise en œuvre.

#### Suivi permanent

- L'accent mis sur les campagnes de marketing numérique facilite les possibilités de collecte et d'analyse approfondies des données sur les performances des diverses initiatives de communication et de marketing. En utilisant des outils de pointe, y compris des solutions



logicielles assistées par l'IA, les stratégies seront constamment évaluées en matière de performance et de retour sur investissement.

#### Affectation des ressources

- Conformément à la stratégie globale visant à stimuler la fréquentation et les revenus des attractions de Niagara Parks, les investissements en marketing payant viseront en priorité à renforcer la sensibilisation et la demande en faveur des laissez-passer de Niagara Parks (Adventure Pass et Wonder Pass) par le biais de canaux numériques traçables et à fort retour sur investissement, en combinaison avec du contenu parrainé sur des médias percutants.
- En raison de la nature hautement saisonnière des revenus de Niagara Parks et de l'importance de la saison estivale, c'est au printemps et au début de l'été que les investissements promotionnels payants seront les plus importants.

#### Conformité stratégique

- Les efforts de marketing et de communication de Niagara Parks continueront d'être conçus et mis en œuvre conformément aux priorités et aux structures du plan stratégique décennal de Niagara Parks et des plans annuels d'activités, tout en se conformant à la dernière lettre de mission du ministre.