



NIAGARA
PARKS

PLAN STRATÉGIQUE

2018-2028



UN MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

En 1885, un groupe de personnes a décidé officiellement de préserver et de mettre en valeur la beauté naturelle des chutes du Niagara et du couloir de la rivière Niagara. Ces visionnaires avaient remarqué la particularité de l'environnement qu'ils désiraient préserver, soit à la fois un joyau et un patrimoine culturel à sauvegarder. Ce lieu deviendrait un endroit de réflexion, de beauté et de merveille naturelle.

Même si les limites de Niagara Parks ne sont pas immédiatement identifiables ni connues, ces valeurs demeurent inébranlables. C'est la raison d'être de la Commission de Niagara Parks, et les valeurs de préservation et de conservation éclairent tous les faits et gestes de l'organisme.

Tant Niagara Parks que la province de l'Ontario connaît une période de croissance, et il existe un énorme potentiel pour améliorer le processus de rajeunissement en redonnant vie à notre patrimoine naturel et culturel par des témoignages qui nous distinguent.

Au printemps de 2017, la Commission de Niagara Parks a entrepris le développement d'un nouveau plan stratégique décennal afin de tourner l'organisme vers l'avenir. Cet exercice permettra à la Commission de Niagara Parks de réviser la vision, la mission, le mandat et les valeurs actuels afin de déterminer s'ils reflètent réellement l'image de la Commission, les activités et l'orientation globale qu'elle compte façonner pour l'avenir.

J'aimerais souligner les efforts importants des commissaires de Niagara Parks, de la firme Moriyama & Teshima Architects, ainsi que du Chef de la direction Reegan McCullough et de son personnel-cadre, qui ont généreusement donné de leur temps et de leur expertise à l'élaboration du nouveau plan stratégique de Niagara Parks (2018 – 2028).

Leurs efforts joueront en faveur des principes essentiels de Niagara Parks (autonomie financière et accès public) en augmentant les revenus, en améliorant les occasions d'emploi, en assurant un entretien continu, en préservant le couloir de la rivière Niagara ainsi que le bien-être économique de la région, tout en continuant d'être le plus possible librement accessible au public.

Le nouveau plan stratégique de Niagara Parks est un projet qui va au-delà des considérations à court terme et qui veut à la fois... équilibrer le potentiel de Niagara Parks en visant à atteindre l'excellence sur la scène internationale... grâce à un engagement inflexible visant à protéger le patrimoine bâti et culturel... tout en améliorant notre qualité de vie et notre bien-être en permettant des expériences inoubliables.

Il s'agit d'un plan très ambitieux, mais nous nous sommes fermement engagés à être l'un des parcs les plus spectaculaires au monde.



Janice Thomson, Présidente
La Commission de Niagara Parks

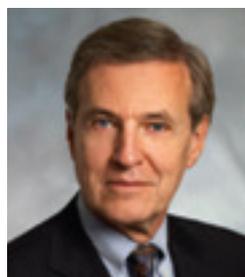
LES COMMISSAIRES



Janice Thomson
Présidente du conseil
d'administration



Joan Andrew
Vice-présidente



Eldon Bennett
Commissaire



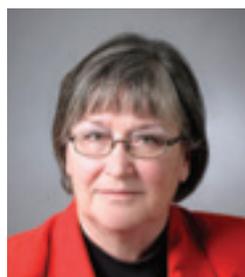
Pat Darte
Commissaire



James Detenbeck
Commissaire



Jim Diodati
Commissaire



Lois Anne Giles
Commissaire



Vincent Kerrio
Commissaire



Ian Nielsen-Jones
Commissaire



Kerry Pond
Commissaire



Wayne Redekop
Commissaire

AVANT-PROPOS

Les valeurs de la Commission de Niagara Parks sont demeurées inébranlables depuis sa fondation en 1885. La rivière Niagara, qui est située à la frontière entre le Canada et les États-Unis, offre des paysages splendides et possède une riche histoire. La rivière est gérée et protégée par le cadre législatif respectif de chaque pays, de même que par des initiatives opérationnelles conjointes.

Les valeurs de préservation du couloir écologique unique de la rivière Niagara, l'association étroite des populations avec la rivière et les chutes datant de plus de 12 000 ans, la colonisation et les luttes de ceux qui ont défendu le Canada au cours de la Guerre de 1812, le lieu d'établissement des premières activités hydroélectriques à grande échelle, Niagara Parks devenant une attraction reconnue à l'échelle internationale et leur rôle soutenu de préservation et de contribution en tant que moteur économique pour l'Ontario basé sur le tourisme durable – tout cela témoigne de la confiance de la population du Niagara, de l'Ontario, du Canada et du monde envers la Commission de Niagara Parks.

La Commission de Niagara Parks comprend l'importance de développer une approche stratégique, d'établir des objectifs et de cerner des facteurs essentiels de succès afin d'atteindre des objectifs stratégiques.

Au printemps de 2017, un nouveau plan stratégique a été élaboré en tant que projet pour améliorer le positionnement de Niagara Parks en matière de concurrence et de renommée, afin d'assurer son succès à long terme en :

- Préservant et mettant en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre style de vie;
- Tirer profit de nos merveilles naturelles et de nos expériences iconiques et en les mobilisant;
- Favorisant un environnement d'affaires dynamique qui met l'accent sur l'apport des investissements, le contact avec les communautés locales, la création d'emplois et le bien-être économique; et
- Développant davantage les expériences, les services et l'accueil





POSSIBILITÉS ET DÉFIS

Notre patrimoine naturel, bâti et culturel est un actif précieux et unique au niveau provincial, national et global, que nous devons conserver et protéger sur une base continue.

Par conséquent, l'accessibilité, la compréhension et la jouissance de notre patrimoine par tout un chacun sera à la fois essentielles à sa préservation et à son succès, mais aussi à sa contribution envers notre qualité de vie et notre bien-être.



TABLE DES MATIÈRES

UN MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE.....	2
LES COMMISSAIRES.....	3
AVANT-PROPOS	4-5
POSSIBILITÉS ET DÉFIS	6-7
INTRODUCTION.....	10-11
LES DÉBUTS.....	12-13
MANDAT	14-15
VISION ET VALEURS.....	16-17
RÉALISATION DU PLAN DÉCENNAL.....	18-19
RESPONSABILISATION ET FUTURS PLANS D'ACTION.....	20-21
PRINCIPAUX THÈMES	
1^{er} THÈME : LA PRESERVATION ET MISE EN VALEUR DE LA RICHESSE DE NOTRE PATRIMOINE, DE NOTRE CULTURE ET DE NOTRE STYLE DE VIE	22-31
2^e THÈME : OPTIMISER NOS MERVEILLES NATURELLES ET DE NOS EXPÉRIENCES ICONIQUES ET LES MOBILISER	32-51
3^e THÈME : FAVORISER UN ENVIRONNEMENT COMMERCIALE DYNAMIQUE	52-59
4^e THÈME : DÉVELOPPER D'AVANTAGE NOS SERVICES	60-75
NOS FONDEMENTS.....	76-79



INTRODUCTION

Niagara Parks a lancé l'histoire de leur marque qui est authentique et inspirante, et qui démarque l'expérience de la rivière Niagara de toute autre au monde. Dès ses débuts, elle a été reconnue comme un endroit très particulier de réflexion, de beauté et de merveille naturelle. Niagara Parks constitue un joyau et son patrimoine culturel mérite la préservation et la mise en valeur de la beauté naturelle des chutes du Niagara et du couloir de la rivière Niagara pour que tous puissent en profiter.

Même si les limites de Niagara Parks ne sont pas immédiatement identifiables ni connues, ces valeurs demeurent inébranlables. C'est la raison à l'origine de la Commission de Niagara Parks, et les valeurs de préservation et de conservation éclairent tous les faits et gestes de l'organisme.

À l'heure actuelle, Niagara Parks est agrémenté de jardins, d'une école d'horticulture, de lieux récréatifs, de terrains de golf, de restaurants, de sites historiques et patrimoniaux, de boutiques de souvenirs, sans oublier des chutes du Niagara. En bref, des paysages naturels, une riche histoire, du plaisir pour la famille, des randonnées pédestres, des délices culinaires, des attractions et de l'aventure. Chacun y trouvera son plaisir, qu'il s'agisse de jeunes familles, de personnes seules ou d'aînés de la région, d'ailleurs au Canada, des États-Unis et de partout à travers le monde.

Cette capacité d'offrir quelque chose pour chacun, y compris toutes les activités extérieures gratuites, va au-delà des considérations à court terme en tirant parti de l'offre de nouveaux produits aux touristes, du bien-être économique et social des communautés qu'ils visitent, de la préservation des attraits culturels et patrimoniaux, tout en assurant que ces efforts renforcent mutuellement nos valeurs essentielles.

Les Grands Lacs (Michigan, Supérieur, Huron, Érié et Ontario) représentent le cinquième de l'eau douce de la planète... le couloir de la rivière Niagara et les chutes du Niagara constituent une puissante force de la nature, alors que l'eau s'écoule de quatre des Grands Lacs entre les lacs Érié et Ontario... une destination touristique incontournable... une merveille naturelle esthétiquement agréable qui incite à la détente... comme un retour à la maison, à chaque fois... un lieu d'ÉMERVEILLEMENT... et véritablement canadien!



LES DÉBUTS

Dès ses débuts, la rivière Niagara a été reconnue comme un endroit très particulier de réflexion, de beauté et de merveille naturelle. Niagara Parks constitue un joyau et son patrimoine culturel mérite la préservation et la mise en valeur de la beauté naturelle des chutes du Niagara et du couloir de la rivière Niagara pour que tous puissent en profiter.

Avant l'ouverture du parc original, les commissaires étaient guidés par deux principes généraux, qui étaient perçus par le gouvernement de l'époque comme étant conditions essentielles. Le premier principe était que la province n'assumerait aucun fardeau financier permanent, et que les parcs devraient se financer. La deuxième était que le parc devrait dans la mesure du possible, offrir un accès gratuit au public. Ces conditions essentielles continuent de guider nos opérations.



PRÉSERVER ET PROMOUVOIR

le patrimoine naturel et culturel

..... LE LONG DU COULOIR

DE LA RIVIÈRE NIAGARA

MANDAT

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

Niagara Parks s'est aussi engagé à offrir des produits représentant une réussite commerciale, d'une façon qui offre des avantages à tous (les voyageurs, les communautés adjacentes, ainsi que les environnements naturels, sociaux et culturels respectifs).



VISION

D'ici 2028, Niagara Parks de l'Ontario sera :

- Un exemple novateur de durabilité, en tant que protecteur environnemental et culturel du couloir de la rivière Niagara
- Un lieu accueillant, accessible et inspirant, offrant des expériences naturelles, historiques et authentiques de classe internationale
- Une source de fierté et d'identité nationale
- L'un des parcs les plus spectaculaires au monde

NOS VALEURS

Les valeurs de la Commission de Niagara Parks :

- La transparence et la responsabilisation à la base de tout ce que nous faisons.
- La coopération et la collaboration entre les commissaires, le personnel et les intervenants, afin d'offrir une prestation constante et de grande qualité de produits, de services et d'expériences.
- Des pratiques novatrices visant à susciter des expériences intéressantes et mémorables pour nos visiteurs.
- Une capacité de réaction et une sensibilité à aligner nos produits et nos services avec les besoins changeants de nos visiteurs, de nos fournisseurs et de nos collaborateurs.
- La diversité de notre personnel et de notre base de clients, qui élargit la richesse de l'expérience culturelle.



RÉALISATION DU PLAN DÉCENNAL

Étant donné l'attrait pour Niagara Parks en tant que destination de classe mondiale, le nouveau plan stratégique décennal de Niagara Parks constitue un projet qui vise à améliorer notre compétitivité et notre réputation, en vue d'assurer le succès à long terme en :

- Préservant et mettant en valeur la richesse de notre patrimoine, culture et style de vie
- Optimisant nos merveilles naturelles et de nos expériences iconiques et en les mobilisant
- Favorisant un environnement commerciale dynamique qui met l'accent sur l'apport des investissements, le contact avec les communautés locales, la création d'emplois et le bien-être économique
- Développant davantage les expériences, les services et l'accueil.



RESPONSABILISATION

Niagara Parks a la tâche d'assurer que toute croissance future est gérée de manière responsable.

Alors que la visite de Niagara Parks a augmenté au cours des deux dernières années, la possibilité existe d'assurer la durabilité financière en améliorant le processus de planification stratégique au moyen de :

- Études de marché et développement de la marque
- Tendances touristiques régionales et internationales
- Renouveau des attractions existantes pour les visiteurs de Niagara Parks et création de nouvelles expériences
- Compréhension, appréciation et jouissance de nos biens patrimoniaux
- Renouvellement et réaffectation de l'infrastructure architecturale
- Collaboration et participation avec des organismes touristiques et des intervenants pour favoriser des occasions de marketing par des événements spéciaux et des initiatives de financement avec des fonds de contrepartie.

FUTURS PLANS D'ACTION

Niagara Parks offre un grand potentiel de mise en valeur de l'Ontario à travers le monde. Le plan décennal et le plan d'action triennal représentent des outils d'action à long terme, avec des mesures immédiates pour faire de Niagara Parks l'un des lieux les plus spectaculaires au monde.

Même si nous ne savons pas tous les facteurs qui auront un impact sur notre plan, nous savons qu'il faut être souples et innovateurs. Pour répondre à ces exigences, nous reverrons annuellement notre plan d'action triennal et modifierons nos priorités en vue de réaliser notre plan décennal.



..... 1^{er} THÈME

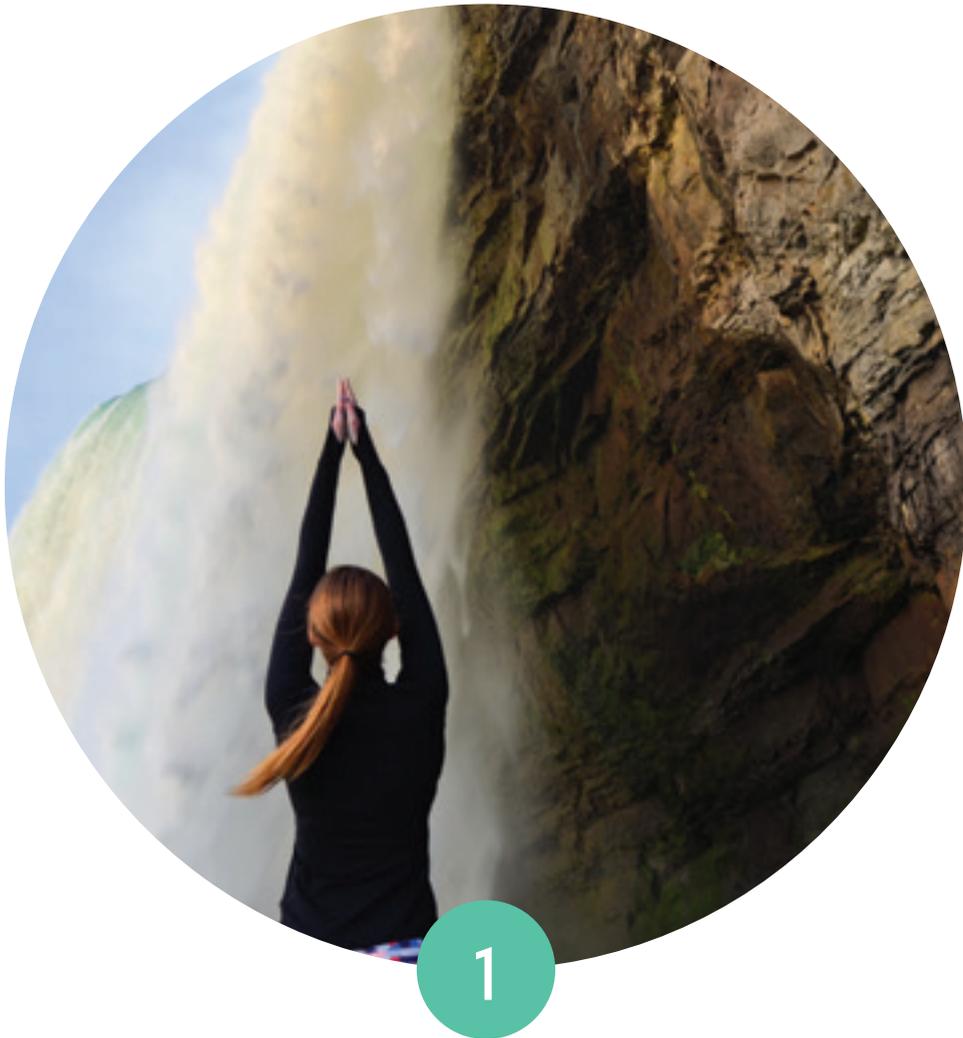
PRÉSERVATION ET MISE EN VALEUR

DE LA RICHESSE DE NOTRE
PATRIMOINE, DE NOTRE CULTURE
ET DE NOTRE STYLE DE VIE



RACONTER NOTRE HISTOIRE

Niagara Parks a lancé l'histoire de leur marque qui est authentique et inspirante et qui démarque l'expérience de la rivière Niagara de toute autre au monde. Dès ses débuts, Niagara Parks a été reconnue comme un endroit très particulier de réflexion, de beauté et de merveille naturelle. Il s'agit d'un joyau possédant un patrimoine culturel qui mérite de préserver et de mettre en valeur la beauté naturelle des chutes du Niagara et du couloir de la rivière Niagara pour que tous puissent en profiter.



Développer et mettre en œuvre une stratégie de marque dynamique

Une stratégie de marque bien pensée et bien élaborée est une façon importante pour Niagara Parks de démarquer l'organisme et de positionner l'ampleur de ses expériences. La stratégie de marque est aussi un outil essentiel pour prendre des décisions éclairées sur l'évaluation des produits et des services déjà existants et surtout, pour appuyer le processus de prise de décision afin de développer de nouvelles expériences.

CRÉER « L'HISTOIRE DE LA MARQUE » POUR PROMOUVOIR L'OFFRE EXCEPTIONNELLE DE NIAGARA PARKS

- Développer et mettre en œuvre l'histoire de la marque de Niagara Parks afin de refléter les expériences uniques et dynamiques qui démarquent celle de Niagara Parks de toute autre dans le monde
- Développer des thèmes qui lient les sites entre eux et en tirer profit par des forfaits permettant aux visiteurs d'explorer

DÉFINIR DES OCCASIONS D'ACTIVATION DE LA MARQUE

- Renouveler les expériences essentielles afin d'en offrir de nouvelles
- Investir et favoriser des événements qui s'alignent avec la marque et font progresser le mandat de Niagara Parks
- Tirer profit des anniversaires importants
- Repérer des occasions de célébrer et de promouvoir des thèmes et des événements multiculturels

DÉVELOPPER ET METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE INTUITIVE DE REPÉRAGE LE LONG DU COULOIR DE 56 KM DE NIAGARA PARKS

- Créer un plan de repérage qui attire et oriente les visiteurs vers tous les points et expériences d'intérêt à l'intérieur de Niagara Parks
- Appuyer les outils de repérage physique par des outils numériques (offrir des outils tant dans Niagara Parks que par les canaux numériques)



Promouvoir le rôle de préservation environnementale et culturelle de Niagara Parks

Niagara Parks va au-delà des considérations à court terme en tirant parti de l'offre de nouveaux produits aux touristes, du bien-être économique et social des communautés qu'ils visitent, de la préservation des attraits culturels et patrimoniaux riches et diversifiés, y compris l'histoire et la culture autochtone, tout en s'assurant que ces efforts renforcent mutuellement nos valeurs essentielles.

PATRIMOINE ENVIRONNEMENTAL ET CULTUREL

- Niagara Parks possède un mandat détaillé et diversifié, qui se prête à une histoire riche dans différents domaines
- Niagara Parks développera un plan de contenu qui cerne des sujets et des experts associés, en particulier pour le contenu environnemental, culturel et patrimonial
- Le contenu mettra l'accent sur les gens, les lieux, les coutumes, les objets, les expressions artistiques ainsi que les valeurs transmises de génération en génération



3

Élaborer un nouveau plan de vente et de marketing

Dans le cadre du nouveau plan stratégique, Niagara Parks développera un nouveau plan de vente et de marketing qui reprendra les priorités décrites dans le plan stratégique, tout en maintenant des relations avec les visiteurs comme sources fiables d'information. Le plan de vente et de marketing visera à positionner la variété d'expériences de Niagara Parks, l'histoire, ainsi qu'à tirer parti de la technologie et du développement du marché.

CRÉER UN PLAN DE VENTE ET DE MARKETING CIBLÉ ET STRATÉGIQUE ET Y INVESTIR

- Positionner les expériences uniques aux parcs du Niagara
- Augmenter les occasions de marketing numérique et de réservation en ligne
- Cerner les marchés à haut rendement dont les profils d'intérêt s'alignent avec le mandat et les offres de Niagara Parks
- Tirer parti des principales relations de marketing touristique avec les organismes de marketing touristique

S'ASSURER QUE NIAGARA PARKS EST UN CHEF DE FILE DANS LES VENTES ET LE MARKETING TOURISTIQUE NUMÉRIQUE

- Héberger et maintenir un site Web bien élaboré et convivial
- Préparer un plan de contenu riche (histoire) pour tous les canaux numériques
- Utiliser les plates-formes des médias sociaux et en tirer profit
- Intégrer le système de gestion des relations clients de Niagara Parks (CRM) avec le marketing

TROUVER DES OCCASIONS DE PROMOTION CROISÉE POUR LA VARIÉTÉ DES EXPÉRIENCES DE NIAGARA PARKS, PAR L'ENTREMISE DES VÉHICULES ET DE TOUS LES SITES PROMOTIONNELS DE NIAGARA PARKS

- Mettre à jour les centres d'accueil de Niagara Parks
- Mettre en œuvre des liens numériques dans Niagara Parks afin d'informer et d'impliquer les visiteurs sur les expériences offertes
- Développer un programme d'ambassadeurs dans tout le parc, afin que le personnel assure une présence parmi les visiteurs pour les guider et les aider pendant la saison haute
- Travailler de concert avec les locataires/fournisseurs de Niagara Parks, afin de partager des données et des informations importantes dans le but de développer de nouvelles occasions d'affaires
- Travailler en collaboration avec les communautés autochtones sur les produits et expériences touristiques commercialisables, en appuyant l'autorité de chaque communauté autochtone pour déterminer leurs propres protocoles et limites culturelles.



..... 2° THÈME

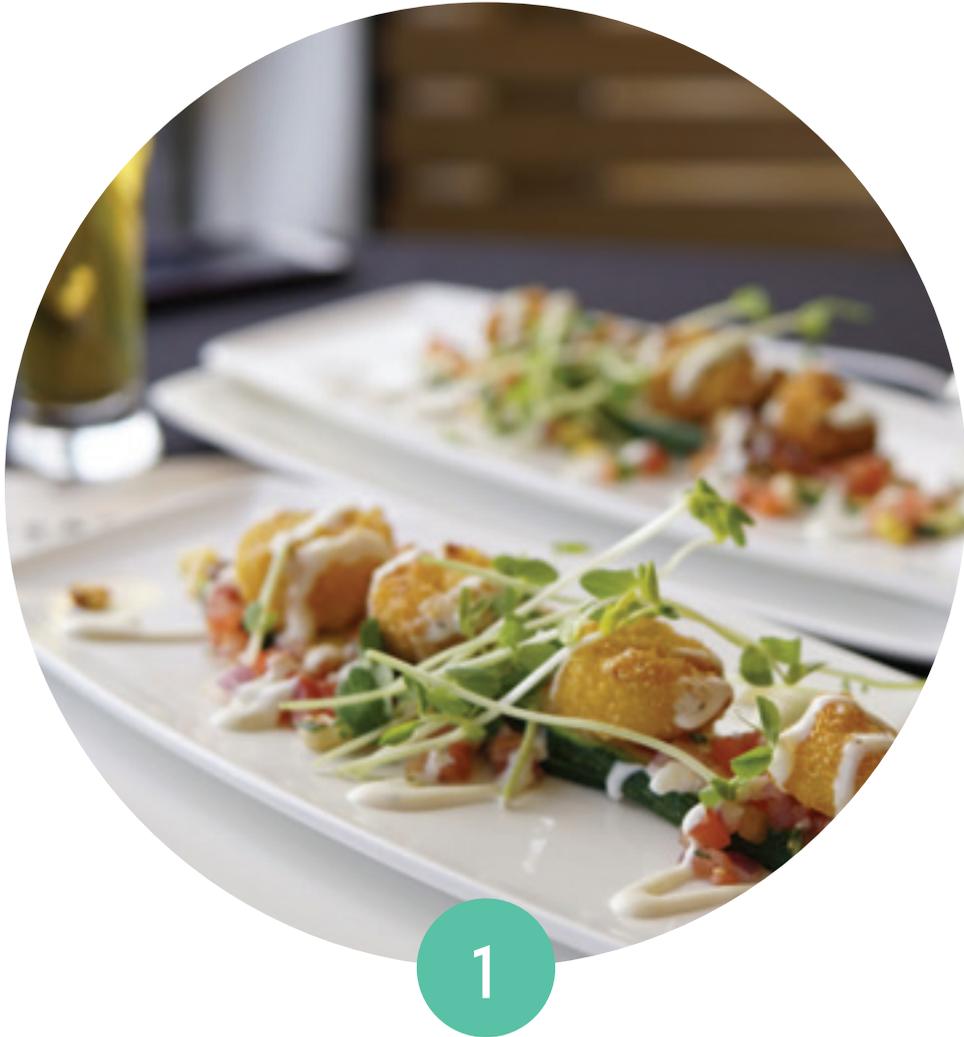
OPTIMISANT ET MOBILISANT NOS MERVEILLES

DE NOS MERVEILLES
NATURELLES ET DE NOS
EXPÉRIENCES ICONIQUES
ET LES MOBILISER



DÉVELOPPER D'EXCELLENTE EXPÉRIENCES POUR LES VISITEURS

Niagara Parks est une destination de classe mondiale, offrant toute une gamme de services et d'expériences à la fois pertinentes et personnalisées, qui s'inscrivent dans notre mandat et impliquent les visiteurs tout le long du couloir de 56 km de la rivière Niagara. À titre d'organisme d'entreprise opérationnelle du gouvernement de l'Ontario, Niagara Parks possède une longue histoire de gestion d'expériences combinant à la fois des services gratuits et des activités génératrices de recettes. En regardant vers l'avenir, Niagara Parks a une occasion de tirer profit de la richesse de leurs biens et de leurs icônes, afin d'offrir de nouvelles expériences encore plus exceptionnelles à ses visiteurs.



Comprendre les attentes des visiteurs sur ce qui définit une expérience inoubliable

Niagara Parks mettra en place des processus et des systèmes afin d'assurer le suivi de l'information pour savoir quand et comment ses visiteurs s'impliquent avec eux. Nous utiliserons cet engagement approfondi afin d'améliorer constamment nos produits, nos services et nos expériences en vue de favoriser des visites répétées et des séjours prolongés.

NIAGARA PARKS CONNAÎTRA SA CLIENTÈLE

- Mettre en place un programme de recherche des visiteurs et utiliser les résultats pour appuyer un programme d'amélioration continue

NIAGARA PARKS COMPRENDRA LA CLIENTÈLE ET LES TENDANCES DU MARCHÉ

- Effectuer des études de marché en recourant à des groupes de discussions et utiliser les résultats lors du processus annuel de planification d'affaires

NOUS CONNAÎTRONS ET COMPRENDRONS LES AUTRES CHEFS DE FILE DANS NOTRE DOMAINE

- Développer un ensemble comparatif d'organisations nationales et internationales semblables, à titre de référence

NOUS SURVEILLERONS NOTRE PRESTATION AFIN DE NOUS ASSURER QU'ELLE CORRESPOND AUX ATTENTES DE NOS VISITEURS

- Utiliser les données sur les visiteurs pour appuyer les processus décisionnels



Aligner les expériences actuelles et futures avec les profils des visiteurs

L'émergence de nouvelles occasions de marché, c'est aussi la concurrence pour attirer des visiteurs. Niagara Parks travaillera avec les principaux intervenants tels que Destination Canada, la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique, ainsi que Tourism Partnership of Niagara afin de comprendre les tendances du marché et des visiteurs.

NIAGARA PARKS VA SE DÉMARQUER DE SES MARCHÉS

- Revoir les profils des consommateurs développés par Destination Canada et la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique, concernant les expériences actuelles et futures

NOUS COMPRENDRONS LES OCCASIONS DE COMMERCIALISATION ET DÉVELOPPERONS DE NOUVEAUX MARCHÉS

- Évaluer les profils pour les principaux marchés touristiques tels que définis par Destination Canada et la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique

NOUS DÉTERMINERONS CE QUI FONCTIONNE ET CE QU'IL FAUT DÉVELOPPER POUR ATTIRER LES VISITEURS

- Créer un modèle d'évaluation pour appuyer la prise de décision dans le développement des expériences (nouvelles et déjà existantes)



3

Développement de produits et de marchés pour des expériences en toutes saisons

Niagara Parks est le protecteur d'une géographie unique au monde. Le couloir de la rivière Niagara possède des antécédents riches en histoire, en événements et en personnes. En tirant profit de ces biens et de cette histoire, Niagara Parks fera évoluer ses produits actuels tout en développant des expériences novatrices et pertinentes. Nous ferons aussi correspondre ces expériences aux marchés actuels et en émergence.

NOUS INVESTIRONS DANS DE NOUVELLES EXPÉRIENCES QUI SUSCITENT UN ATTRAIT AUPRÈS DES VISITEURS ET LES DÉVELOPPERONS

- Transformer les attractions de Niagara Parks et le paysage naturel en principales attractions
- Favoriser l'essor des festivals et des événements
- Tirer profit des produits, ainsi que des expériences de santé et de bien-être uniques à Niagara Parks, y compris :
 - Mettre les gens en contact avec la nature
 - L'énergie produite par le mouvement des eaux libère des ions négatifs qui, dit-on, améliorent le bien-être physique et émotif.
 - Des expériences de découverte des produits alimentaires locaux
 - Des occasions récréatives
 - L'illumination des chutes, les feux d'artifice, le festival des illuminations d'hiver, les arcs-en-ciel de l'après-midi au-dessus des chutes, etc.

NIAGARA PARKS VA RECHERCHER ACTIVEMENT LES MARCHÉS ÉMERGENTS

- Développer un plan touristique autochtone ainsi que des initiatives en consultation avec les Autochtones
- Investir dans le marché des milléniaux
- Cibler les clients à haut rendement dont les profils d'intérêt s'alignent avec le mandat et les offres de Niagara Parks

NIAGARA PARKS CULTIVERA UN SENS AUTHENTIQUE DE FIERTÉ ET DE PRÉSENCE LOCALES

- Tirer profit des biens naturels afin de repositionner les produits déjà existants et développer de nouvelles expériences
- Célébrer les aliments et les boissons du Niagara pour placer Niagara Parks comme « lieu de dégustation » et appuyer tant les emplois régionaux que le développement économique



PROFITER DE L'EXPÉRIENCE D'ÊTRE SUR PLACE

Dès ses débuts, ces lieux ont été reconnus comme un endroit très particulier de réflexion, de beauté et de merveille naturelle. Niagara Parks possède un relief unique, une géologie sous-jacente, de merveilleuses caractéristiques, des paysages spectaculaires ainsi qu'un patrimoine culturel distinct et riche accumulé au fil des générations. Cet endroit particulier qui offre un amalgame de tant d'éléments divers, requiert une grande attention afin d'assurer que les visiteurs profitent de leur séjour, à savoir :

- Appuyer des millions de visiteurs chaque année, afin de leur faire profiter facilement des qualités particulières du couloir de 56 km de la rivière Niagara
- Renforcer la primauté du Niagara Parkway, pour faire connaître l'histoire complète de Niagara Parks
- Renforcer les points de jonction vers des destinations adjacentes (route des vins, escarpement, centres urbains, villes et villages pittoresques, paysages ruraux...) tous liés comme points d'entrée vers la rivière Niagara et Niagara Parks



Offrir aux visiteurs des transitions et des choix harmonieux

La nature linéaire de Niagara Parks ainsi que les écarts d'élévation topographique entre la moraine et le niveau plus bas de la rivière, représentent à la fois des occasions et des défis pour les visiteurs. Une évaluation du transport dans les éléments distincts du paysage permettra la prise de décisions responsables concernant l'impact sur le caractère environnemental et la qualité de l'expérience des visiteurs dans Niagara Parks, particulièrement dans le parc Queen Victoria. Trouver un équilibre entre le besoin des visiteurs d'entrer et de se déplacer sans problème dans Niagara Parks constitue un enjeu important à résoudre, dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique décennal.

EXAMINER ET APPUYER DES LIENS ESSENTIELS VERS LES SYSTÈMES DE TRANSPORT

- Coordonner les besoins en transport de Niagara Parks avec les liaisons de tous les services de transport y compris WEGO, Metrolinx, Via/Amtrak, Niagara Regional Transit, les aéroports ainsi que les réseaux routiers
- La réduction stratégique du transport automobile autour des chutes, afin d'améliorer l'expérience des visiteurs à proximité
- Équilibrer le besoin d'offrir du stationnement près des principales attractions lors de circonstances particulières, afin de minimiser les conflits éventuels entre les piétons et les véhicules

AMÉLIORATIONS POUR FAVORISER LA COMPRÉHENSION ET LES EXPÉRIENCES DES VISITEURS

- Conception et installation d'indications sur les sites; renforcement de la marque CPN au moyen d'enseignes
- Renforcer la différenciation entre les limites municipales et celles de Niagara Parks
- Présence de panneaux tout le long de la promenade (au moyen de cartes ou de graphiques pour indiquer les nombreux sites intéressants)
- Favoriser la connectivité des différents sites le long des parcs, afin d'augmenter les séjours des visiteurs et les visites en toutes saisons
- Davantage de modes de déplacement à pied, en vélo ou en transport en commun pour les gens dans le parc

CONCEPTION DÉLIBÉRÉE DE POINTS D'ACCÈS CONTRÔLÉS PAR LES ROUTES DE SERVICE

- Minimiser les interruptions physiques et les perturbations visuelles lors des déplacements linéaires
- Les points d'accès le long de la promenade jusqu'au réseau de sentiers sont délibérés et conçus de façon à faire découvrir le patrimoine naturel et les caractéristiques d'interprétation culturelle

ÉVALUER LES ACQUISITIONS POTENTIELLES DE TERRAINS, POUR COMBLER LES ÉCARTS LE LONG DU COULOIR DE LA RIVIÈRE

- Comprendre les sites prioritaires pour renforcer l'expérience d'un couloir contigu



2

Développer une stratégie de gestion des terres

Une stratégie paysagiste complète pour développer le caractère unique de la promenade du lac Érié jusqu'au lac Ontario est une façon essentielle de tirer profit de la vaste gamme de sites naturels et autochtones de Niagara Parks. Cette stratégie rationalisera les zones le long du couloir de 56 km de la rivière Niagara et mettra en place des priorités d'intendance caractérisées pour chaque zone.

FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP DANS LA COMPRÉHENSION DE LA DIVERSITÉ DE L'ÉCOLOGIE, DE LA PHYSIOGRAPHIE, DE LA CULTURE ET DE L'HISTOIRE DES SITES DE NIAGARA PARKS

- Développer des plans de gestion précis et fondés sur des points et connexions essentiels
- Protection d'un éventail de sites naturels, depuis ceux qui sont formels à ceux qui sont représentatifs des jardins écologiques
- Meilleures pratiques opérationnelles pour la prise en charge des secteurs boisés et des boulevards, plantés d'arbres qui comprennent un choix d'espèces pour favoriser la diversité
- Rôle accru de l'école d'horticulture, incluant l'excellence en jardinage, écologie et acclimatation

UN PEU PLUS DU TIERS DE LA GÉOGRAPHIE DU PARC PRÉSENTE UNE FORME LINÉAIRE, ORIENTANT L'EXPÉRIENCE VERS LA RIVIÈRE

- Améliorer le sentier récréatif et l'élargir pour répondre aux différents usages d'un lac à l'autre
- La conception paysagiste le long du Niagara Parkway forme un cadre visuel. Elle est gérée le long des rives afin d'offrir des zones améliorées pour de meilleures vues sur la rivière, de contrôler la végétation riveraine et de présenter un paysage visuellement intéressant le long du Parkway
- Augmentation prévue des caractéristiques pour favoriser l'intérêt humain : aires de pique-nique et faire du Parkway une destination de premier choix pour les cyclistes
- Planification du transport, un objectif essentiel pour créer un environnement pédestre dans le parc, dans un décor iconique de parc naturel
- Développer de nouvelles occasions par l'entremise d'un plan de gestion des transports en recourant à tous les modes de transport (marche, vélo, autobus WEGO, automobile, visite organisée)



Assurer l'accessibilité à tous les sites de Niagara Parks

Tout nouveau développement sera accessible à tous les attractions comprendront une option accessible permettant aux visiteurs de découvrir les biens culturels et patrimoniaux de Niagara Parks.

COMPRENDRE LES POSSIBILITÉS ENVIRONNEMENTALES ET LES LIMITES LE LONG DU COULOIR DE LA RIVIÈRE

- Prioriser le développement de sites accessibles
- Connecter les trois paysages de la rivière, de la gorge et du parc, afin de créer un ensemble plus complet de paysages culturels et naturels pour les visiteurs

COMPRENDRE LES CARACTÉRISTIQUES CULTURELLES ET PATRIMONIALES LE LONG DU COULOIR DE LA RIVIÈRE

- Développer des lignes directrices et intégrer des techniques de construction qui respectent les caractéristiques culturelles et patrimoniales



Développer une expansion touristique durable

Une expansion prévue des aires prioritaires pour les piétons afin de répondre à l'affluence touristique accrue. Comprendre l'expérience piétonnière aux heures d'achalandage accru et fournir des espaces favorisant et améliorant le plaisir des visiteurs.

LE NOUVEAU DÉVELOPPEMENT RESPECTERA LES POINTS ESSENTIELS CERNÉS DANS LE PLAN DE GESTION DES TERRES

- Évaluer les biens déjà existants avant d'envisager de nouveaux développements dans des zones vertes à l'intérieur du parc
- Une promenade pédestre large, bien conçue et imaginative, allant du pied de Clifton Hill jusqu'au Kingsbridge Park donnerait au QVP une image renouvelée, fraîche et active
- Cette promenade devrait être envisagée dans le cadre d'un nouvel arrêt WEGO à Table Rock et des connexions pédestres jusqu'à la Canadian Niagara Power Plant, le Floral Showhouse et jardins, la Toronto Generating Station et possiblement le toit de l'Ontario Power Generating Station

COMPRENDRE LES OCCASIONS DE COLLABORATION POUR PROTÉGER LE COULOIR DE LA RIVIÈRE

- Travailler en collaboration avec les communautés le long de la promenade, afin de soutenir et de renforcer la protection et le développement des propriétés internes et des sites adjacents

COMPRENDRE LE POTENTIEL DES ÉDIFICES SOUS-UTILISÉS

- Niagara Parks va revoir les installations sous-utilisées et développer des options qui s'aligneront sur les intérêts des visiteurs et des communautés et encourageront les visiteurs à prolonger leur séjour



..... 3^e THÈME

FAVORISER UN ENVIRONNEMENT D'AFFAIRES DYNAMIQUE

EN SE FIXANT L'OBJECTIF D'ATTIRER
DES INVESTISSEMENTS, D'ÉTABLIR
DES CONTACTS AVEC LES
COMMUNAUTÉS LOCALES, DE
CRÉER DES EMPLOIS ET DE VISER
LE BIEN-ÊTRE ÉCONOMIQUE



TIRER PARTI DES RAPPORTS ET DES RESSOURCES

Le plan stratégique de Niagara Parks suscitera une sensibilisation au rôle important joué dans la création d'emplois et le bien-être économique. De plus, la Commission profitera de ses relations avec les principaux groupes d'intervenants à l'avantage non seulement de Niagara Parks, mais aussi pour la prospérité économique de la région. Niagara Parks continuera de travailler en collaboration avec leurs principaux groupes d'intervenants, y compris le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport, ses quatre gouvernements municipaux locaux ainsi que leurs résidents, les agences touristiques nationales, provinciales et locales, les locataires du parc ainsi que d'autres groupes d'intervenants, en vue de faire progresser les intérêts communs de tous.



Identifier les principaux intervenants

Étant donné leur mandat provincial unique, Niagara Parks remplit plusieurs rôles et doivent interagir avec différentes communautés d'intervenants afin de promouvoir et de protéger les terres de Niagara Parks. La Commission doit constamment travailler à rechercher et à développer des relations pour appuyer les objectifs de Niagara Parks.

En répondant à ces objectifs, la Commission aura un impact positif sur les communautés et les groupes avec lesquels elle travaille.

ALIGNEMENT ET COLLABORATION ENTRE LES PRINCIPALES ORGANISATIONS

- Les organisations fédérales, provinciales et régionales mettent en œuvre une approche coordonnée du marketing et du développement

DÉVELOPPER LES AVANTAGES DE L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA COMMISSION DE NIAGARA PARKS ET EN TIRER PROFIT

- Mettre en place et maintenir une étude d'impact économique formelle pour Niagara Parks
- Mettre à jour annuellement les indicateurs économiques essentiels pour Niagara Parks et les partager avec les principaux intervenants
- Initier la recherche et l'analyse pour cerner des occasions d'enrichissement de la marque de Niagara Parks et en tirer profit afin d'intéresser des segments nationaux et internationaux de visiteurs qui ont tendance à rester plus longtemps et à dépenser davantage



Définir et formaliser les relations

Niagara Parks travaille en collaboration avec différents organisations et groupes d'intervenants. Afin d'assurer de préciser clairement les rôles et les responsabilités et de prendre les mesures requises de gestion des risques, Niagara Parks doit travailler à formaliser ses engagements avec les principaux groupes d'intervenants.

DÉVELOPPER UN PROJET POUR AMÉLIORER LES RELATIONS ET LES OCCASIONS DE FINANCEMENT

- Cerner les principales occasions d'investissement à Niagara Parks pour les programmes potentiels de financement gouvernemental d'infrastructures
- Identifier des méthodes d'impliquer les différentes communautés d'intervenants de Niagara Parks
- Déterminer les rôles, les responsabilités et les priorités au sein de chaque engagement
- Développer un cadre en vue de renforcer les relations avec les communautés autochtones
- Développer des occasions de célébrer la diversité culturelle avec des options de programmation reflétant la base globale diversifiée de visiteurs à Niagara Parks



..... 4^e THÈME

LA PROCHAINE ÉTAPE

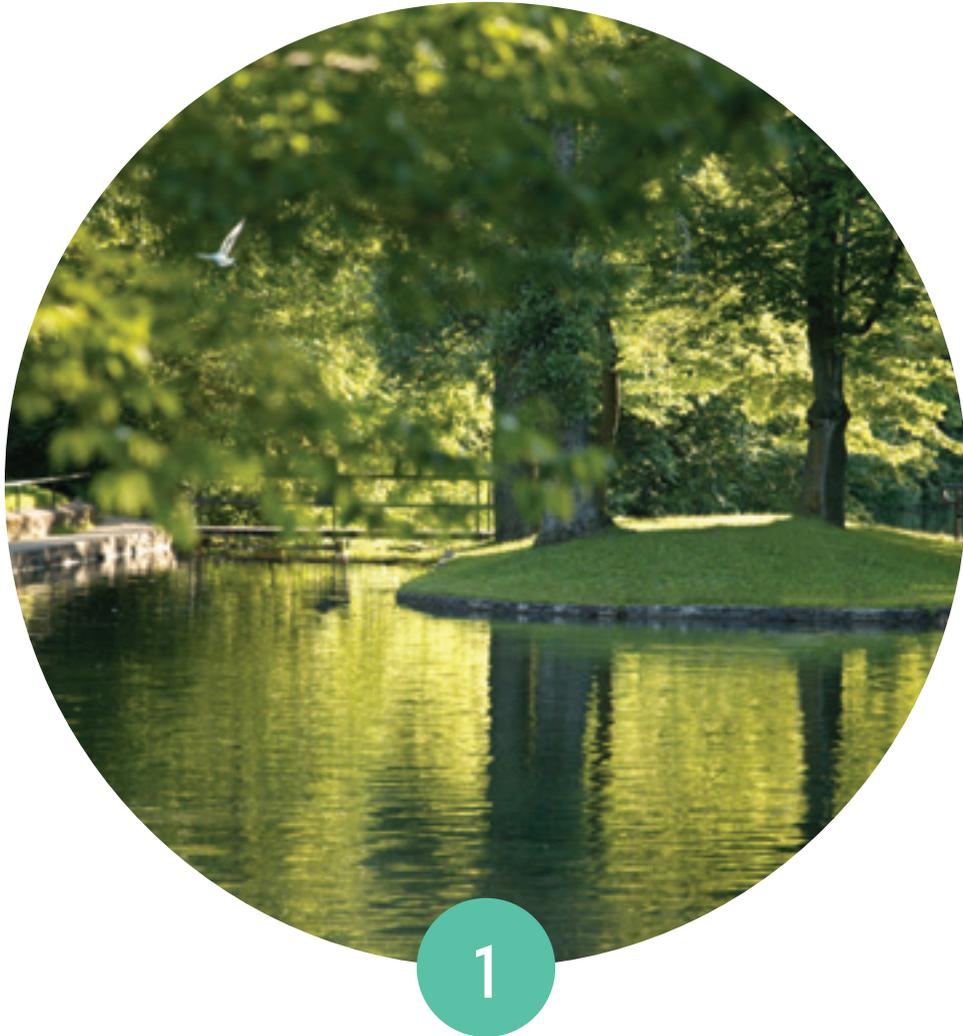
DÉVELOPPER DAVANTAGE
LES EXPÉRIENCES,
LES SERVICES ET L'ACCUEIL



OFFRIR L'EXCELLENCE DU SERVICE ET L'INNOVATION

En tant qu'organisme autonome, Niagara Parks gère ses activités en s'occupant de ses actifs, finances, opérations et risques, pour assurer que Niagara Parks est dans une position avantageuse pour réaliser son mandat.

Niagara Parks offre aussi l'excellence dans ses produits et services, en répondant aux besoins des visiteurs par des pratiques novatrices permettant des expériences ludiques et inoubliables. Le personnel de Niagara Parks travaillera dans un milieu axé sur la valeur, encourageant l'innovation et récompensant le rendement exceptionnel.



Autonomie financière

Niagara Parks génère tous ses revenus d'exploitation à partir des opérations et réquière un plan financier solide pour assurer une durabilité financière à long terme répondant tant aux exigences annuelles qu'aux plans à long terme.

PLAN FINANCIER

- Développer un plan financier décennal qui inclut à la fois les projections d'exploitation et d'immobilisation
- Mettre en place des points de référence financiers pour les principaux secteurs du plan financier, incluant les dépenses et les revenus globaux
- Développer un modèle d'analyse coût avantage pour Niagara Parks, servant aux principales initiatives

EXAMENS DES PROCESSUS

- Cerner les principaux examens des processus afin d'augmenter l'efficacité et l'efficacité organisationnelles



Revoir les différents secteurs d'activité

Niagara Parks possède différentes activités et opérations. Il est nécessaire de recourir à une approche systématique pour revoir sur une base régulière les différents secteurs d'activités afin d'assurer que l'organisation maximise ses opportunités.

OPÉRATIONS D’AFFAIRES

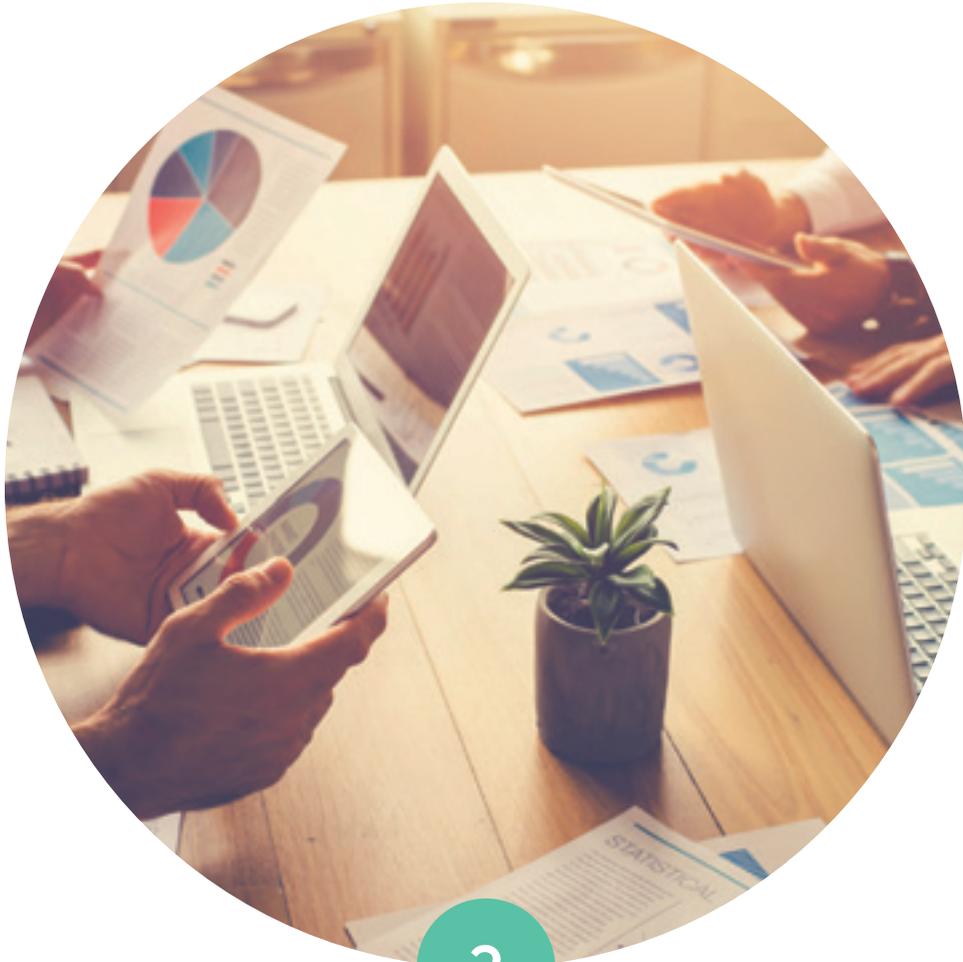
- Mettre en place une approche systémique pour évaluer la performance de Niagara Parks et les occasions d’amélioration continue
- Recueillir des commentaires de sources externes le cas échéant (par ex. sondage auprès des visiteurs, clients, intervenants, etc.)

METTRE EN PLACE DES NORMES ET DES INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉ

- Revoir les indicateurs de rendement clé et établir des normes et des objectifs d’efficacité et d’efficience, en vue de préciser clairement les attentes
- Appliquer des techniques de gestion de la qualité afin d’établir les nouveaux indicateurs de rendement clé

SURVEILLER LES PROGRÈS DE FAÇON CONTINUE

- Mettre en place des normes de rendement réalistes et réalisables
- Reconnaître et récompenser la réussite qui met l’accent sur les résultats



3

Efficacité et efficacité des processus/des systèmes pour l'amélioration et l'innovation continue

Évaluer les processus des activités interdépendantes pour fournir des occasions de transformer les ressources afin d'améliorer les services et l'expérience des visiteurs.

Rechercher des occasions de maximiser les revenus à partir des biens actuels.

CRÉER UNE CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Recueillir des informations relatives aux besoins actuels et futurs des visiteurs (par ex. expérience, engagement, moyens de communication, etc.)
- Adhérer à une structure de techniques de gestion de qualité
- Développer des habiletés de formation appropriées, une planification de la succession et l'autonomisation des employés

MODERNISATION DES SYSTÈMES DE DOSSIERS

- Développer un système complet de gestion des dossiers afin d'appuyer les objectifs stratégiques et opérationnels

MODERNISATION DES FINANCES

- Aligner la gestion financière avec les objectifs stratégiques en recourant à des systèmes efficaces de comptabilité et de contrôle des coûts
- Améliorer le processus de l'approvisionnement afin d'atteindre des objectifs stratégiques et opérationnels et améliorer le rendement



Créer un environnement
sécuritaire pour les visiteurs
et le personnel

PRÉVENTION DU CRIME PAR L'AMÉNAGEMENT DU MILIEU (CPTED)

- Les améliorations aux terrains et aux installations sont conçues en recourant aux principes de conception CPTED qui favorisent la sécurité et découragent le comportement inapproprié (surveillance naturelle et accès naturel)

DÉVELOPPER LA FORMATION APPROPRIÉE EN SANTÉ, SÉCURITÉ ET PROTECTION

- Vérification indépendante régulière des pratiques et des procédures de formation
- Formation continue des employés avec accent sur les pratiques sécuritaires; suivi et rapports réguliers des statistiques sur la sécurité; et amélioration de la sécurité organisationnelle et des mesures de sécurité
- Recenser, analyser et mettre en place des interventions et des initiatives durables pour les zones de risque prioritaires touchées par des conditions climatiques extrêmes et les changements climatiques



Appuyer l'excellence dans le recrutement et les stratégies de rétention du personnel

La réputation de Niagara Parks pour l'excellence, l'engagement, l'investissement dans le personnel et la diversité, sera le catalyseur qui permettra d'attirer les candidats les plus talentueux et de conserver une force de travail très compétente et impliquée.

NIAGARA PARKS VALORISE LA DIVERSITÉ ET REPRÉSENTE NOTRE COMMUNAUTÉ ET LES VISITEURS

- Améliorer la stratégie de croissance de supervision et de leadership (tant des dirigeants en place que ceux à venir) qui favorise l'inclusion et offre des chances d'emploi égales

NIAGARA PARKS EST UN EMPLOYEUR ÉQUITABLE, COMPÉTITIF ET AXÉ SUR LES VALEURS

- Continuer de promouvoir le code de conduite comme approche corporative essentielle



6

Appuyer le développement du personnel et l'acquisition de nouvelles compétences

Niagara Parks investit dans ses employés par des initiatives de formation et d'apprentissage expérientiels afin de développer les habiletés, les compétences requises pour atteindre efficacement les objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation.

DÉVELOPPER LE TALENT

- Nous développerons notre talent en attirant et en retenant les services d'une force de travail très professionnelle, motivée, impliquée et satisfaite au sein d'une culture d'équipe, de respect mutuel et de confiance
- Améliorer les stratégies de stages et d'apprentissage pour préparer la prochaine génération
- Promouvoir l'engagement et la reconnaissance des employés

RAFRAÎCHIR LA CULTURE DE SERVICE AU CLIENT

- Rafraîchir la philosophie de service au client
- Fournir au personnel de Niagara Parks des occasions d'échange de connaissances pour l'offre de nouveaux produits de promotion auprès des visiteurs
- Fournir des expériences trans sectorielles de jumelage dans le travail, afin de permettre aux nouveaux employés d'améliorer le service à la clientèle

NOS FONDEMENTS

John Langmuir, Président de la Commission de Niagara Parks de 1903 à 1915, a défini les fondements mêmes qui expliquent la fondation de la Commission il y a 132 ans. Il a parlé du besoin d'instaurer une Commission, tout en prédisant le potentiel et les avantages énormes qui en découleraient. M. Langmuir a énoncé que la Commission de Niagara Parks superviserait...



..... tout le rivage de la rivière Niagara, du lac Érié au lac Ontario... restauré et transformé en une série continue d'avenues et de parcs à des fins récréatives et pour le plus grand plaisir de millions de gens fatigués... qui peuvent venir ici pour échapper au rythme effréné de leur vie active, dans ce sanctuaire de paix et de quiétude, et être en harmonie avec toute la majesté de la nature.

132 ans plus tard, ces paroles continuent de guider Niagara Parks, alors que nous présentons les développements à venir, que nous définissons nos 10 prochaines années et que nous assurons notre place comme étant l'un des parcs les plus spectaculaires au monde.



LA RIVIÈRE NIAGARA

Chippawa Battlefield Park

Parcours et restaurant
de Legends on the Niagara

Niagara Parks Marina

Bertie Hall

Mather Arch

Old Fort Erie

