



Rapport annuel 2020/2021

Table des matières

Rapport annuel 2020/2021	Error! Bookmark not defined.
La Commission des parcs du Niagara Notre rôle et notre mandat	Error! Bookmark not defined.
Les commissaires	Error! Bookmark not defined.
Message de la Présidente	Error! Bookmark not defined.
Plan stratégique décennal	Error! Bookmark not defined.
Rapport 2020 / 2021 en révision	Error! Bookmark not defined.
Rendement économique – Aperçu général	Error! Bookmark not defined.
Rendement économique - Mesures du rendement en fonction des résultats	Error! Bookmark not defined.
Rendement économique – Analyse des risques	Error! Bookmark not defined.
Climat commercial	Error! Bookmark not defined.
Fréquentation de Niagara Parks	Error! Bookmark not defined.
Rémunération des commissaires	Error! Bookmark not defined.

La Commission de Niagara Parks Notre rôle et notre mandat

La région de Niagara est imprégnée d'histoire et choyée par sa géographie. En sa qualité de gestionnaire de l'intendance de l'une des plus grandes merveilles naturelles du monde, la Commission des parcs du Niagara (Niagara Parks) joue un rôle important dans l'entretien, la protection et la mise en valeur de la splendeur des chutes, tout en contribuant à la croissance économique et au succès de la région de Niagara et de toute la province de l'Ontario.

Niagara Parks est une agence autofinancée du gouvernement provincial et est responsable de l'entretien de 1 325 hectares de parcs, s'étalant sur les 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara, entre le lac Érié et le lac Ontario.

Notre mandat n'a pas changé depuis 1885, année de la création de la Commission, et consiste à conserver et à améliorer la beauté naturelle des chutes et le patrimoine culturel du corridor de la rivière Niagara pour le plaisir des visiteurs, sans perdre notre indépendance et notre autonomie financière.

Les commissaires

Sandie Bellows, Présidente	Nommée commissaire le 17 octobre 2018 Nommée présidente le 17 janvier 2019 Son mandat s'achève le 16 septembre 2021
April Jeffs, Vice-présidente	Nommée Vice-présidente le 31 janvier 2019 Son mandat s'achève le 30 janvier 2022
Eldon Bennett, Commissaire	Nommé le 10 mai 2017 Son mandat s'est achevé le 9 mai 2020
Sylvie Chartrand-Rafi, Commissaire	Nommée le 21 mars 2018 Son mandat s'est achevé le 20 mars 2021
Graham Coveney, Commissaire	Nommé le 28 février 2019 Son mandat s'achève le 27 février 2022
Natasha DiCienzo, Commissaire	Nommée le 2 mai 2019 Son mandat s'achève le 1 mai 2022
Jim Diodati, Commissaire	(Candidat de la municipalité régionale de Niagara) Nommé le 25 février 2015 Son mandat s'achève le 25 novembre 2021
Betty Disero, Commissaire	(Candidate de la ville de Niagara-on-the-Lake) Nommée le 21 février 2019 Son mandat s'achève le 25 novembre 2021
Jessica Friesen, Commissaire	Nommée le 16 avril 2020 Son mandat s'achève le 15 avril 2023
Lois Anne Giles, Commissaire	Nommée le 20 juin 2012 Son mandat s'achève le 15 août 2022
Vincent Kerrio, Commissaire	(Candidat de la ville de Niagara Falls) Nommé le 18 avril 2007 Son mandat s'achève le 30 novembre 2021
Wayne Redekop, Commissaire	(Candidat de la ville de Fort Érié) Nommé le 25 février 2015 Son mandat s'achève le 25 novembre 2021
Ted Salci, Commissaire	Nommé le 9 juillet 2020 Son mandat s'achève le 8 juillet 2023

Le message de la présidente

En tant que présidente de la Commission de Niagara Parks, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2020 - 2021 au nom du personnel dévoué et des membres du conseil d'administration qui servent cette organisation.

Depuis 1885, le mandat de Niagara Parks est resté identique : préserver et protéger les terres situées dans le corridor de la rivière Niagara, du lac Érié au lac Ontario. En tant que gardiens de l'environnement et de la culture de ce territoire, il est de notre responsabilité de protéger ses caractéristiques naturelles et de promouvoir notre riche patrimoine, notre culture et notre mode de vie, tout en contribuant à la croissance économique et au succès de la région et de la province du Niagara.

Notre exercice fiscal 2019/20 a connu un nouveau record de 127 millions de dollars de recettes brutes, mais s'est également terminé dans l'incertitude, car nos activités destinées au public se sont retrouvées fermées le vendredi 13 mars 2020, en raison de la pandémie de la COVID-19. L'année fut donc sans précédent, tant pour notre organisation que pour le monde entier.

Bien que toutes les industries aient été touchées par la pandémie, comme l'a dit notre ministre, l'honorable Lisa MacLeod, « les industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture de l'Ontario ont été parmi les premières et les plus durement touchées par la pandémie de COVID-19 - et elles mettront le plus de temps à s'en remettre. » Les mesures de santé publique mises en œuvre pour protéger la santé des Canadiens ont entraîné la fermeture des frontières et des restrictions sur les voyages, ce qui a gravement affecté notre fréquentation et nos revenus pendant les mois d'été 2020 et a finalement conduit à une autre fermeture complète de nos sites et attractions le 26 décembre 2020, jusqu'à la fin de l'exercice financier.

Ces défis sans précédent, à la suite de la pandémie de COVID-19, en ce qui concerne Niagara Parks, s'étalent sur la longueur et la continuité. Cependant, alors que nous terminons cet exercice, j'ai pensé qu'il était important de souligner notre persistance à surmonter ces obstacles pour continuer à remplir notre mandat et de remercier toutes les personnes remarquables qui ont travaillé sans relâche pour rendre cela possible.

Le leadership de notre premier ministre Doug Ford et de la ministre Lisa MacLeod, qui nous ont guidés à chaque étape de cette crise, a été tout simplement exceptionnel et il n'y a pas de meilleur exemple de leur engagement envers Niagara Parks que la subvention de stabilisation d'urgence pour notre organisation, annoncée par la ministre MacLeod le 4 décembre 2020, lors de notre exposition florale « Floral Showhouse ». Ce soutien historique a permis à Niagara Parks de s'acquitter de ses obligations financières immédiates, tout en couvrant les coûts croissants des investissements dans les mesures de santé et de sécurité mises en œuvre en réponse à la COVID-19, nous offrant ainsi une bouée de sauvetage essentielle pendant cette période de grande nécessité.

Au-delà de l'aide financière, la ministre MacLeod s'est montrée constamment à nos côtés et a constamment défendu l'industrie touristique à chaque occasion, tout en faisant preuve de leadership et en offrant des conseils inestimables alors que nous planifions notre éventuel retour. Les principes et les idées exposés dans son livre blanc très perspicace, intitulé « Réengager les Ontariens : le retour d'un chef de file mondial », ont fourni un cadre essentiel à notre conseil d'administration et à notre personnel pour poursuivre des objectifs qui apporteront une valeur sociale et économique aux Ontariens, et ce travail est déjà bien avancé.

Dès le début de la pandémie de COVID-19, assurer la santé et la sécurité de nos clients et de notre personnel a été la première considération dans toutes nos décisions opérationnelles à Niagara Parks. Lors de la planification de notre réouverture initiale en 2020, nous avons mis en place une équipe de réponse COVID interdépartementale afin de développer un plan complet qui guiderait nos mesures et nos protocoles. Cette approche a servi de base à l'obtention du label « Safe Travels » (Voyages sûrs) du Conseil mondial du voyage et du tourisme, démontrant notre engagement à fournir les plus hauts niveaux de mesures et de protocoles en matière de santé et d'hygiène.

Le soutien de la santé et du bien-être dépasse les considérations de propreté et d'équipement de protection. L'année dernière a encore renforcé l'importance cruciale de nos espaces verts pour soutenir la santé mentale et le bien-être physique de notre communauté locale. Malgré une fréquentation limitée issue de l'extérieur de la province, nous avons vu un nombre record de personnes profiter de la nature sur notre propriété et profiter de nos installations récréatives extérieures de renommée internationale, dont nos terrains de golf de championnat et nos sentiers de randonnée.

En tant que destination touristique internationale, qui accueille généralement des millions de visiteurs du monde entier chaque année, on oublie parfois à quel point nous travaillons en étroite collaboration avec les quatre municipalités qui englobent nos terres. Les événements de l'année écoulée ont encore renforcé nos liens avec notre communauté locale et nous avons déployé des efforts constants pour nous assurer que nous communiquions et collaborions avec elle aussi efficacement que possible. En soutien de cet objectif, en compagnie de notre PDG David Adames, j'ai fourni des mises à jour officielles à nos conseils municipaux de Niagara Falls, de Niagara-on-the-Lake et de Fort Érié, ainsi qu'au Conseil régional de Niagara et à des organisations communautaires majeures, notamment les clubs Rotary locaux.

L'environnement dans lequel notre organisation a fonctionné pendant une grande partie de l'exercice 2020/21 était inédit, car nous n'étions pas en mesure d'accueillir nos clients en présentiel. Notre personnel s'est rapidement adapté pour élargir nos offres numériques avec de nouvelles programmations virtuelles, qui ont continué à capter nos publics impliqués tout en soutenant des partenaires importants au sein de notre communauté. Notre série de conférences virtuelles sur l'histoire des Noirs a reçu un accueil incroyable, avec des sessions très suivies, tout comme nos ateliers virtuels de remise en forme au golf. Ces efforts ont mis en évidence une fois de plus le pouvoir de la technologie pour nous permettre de rester en contact avec nos clients, en particulier lorsque des événements en présentiel n'étaient pas possibles.

Bien que nos activités destinées au public aient été fermées pendant une grande partie de l'année, notre engagement envers notre rôle de gardien de l'environnement du corridor de la rivière Niagara est resté inchangé. Nous avons fait des progrès importants dans nos efforts continus pour soutenir les habitats des espèces en danger et nous avons investi davantage dans la restauration de nos habitats de terres humides côtières le long de la rivière Niagara, tout en continuant à favoriser les relations avec nos partenaires, notamment Parcs Canada et le Centre de recherche sur la durabilité environnementale de l'Université Brock.

Les caractéristiques environnementales uniques des terres de Niagara Parks, des murs imposants de la Grande Gorge aux eaux vives sinueuses de la rivière Niagara, et bien sûr, les chutes elles-mêmes, sont reconnues et célébrées dans le monde entier depuis des générations. Cependant, nous abritons également d'incroyables exemples de patrimoine bâti, notamment les trois centrales hydroélectriques historiques désaffectées, situées sur le territoire de Niagara Parks. La réutilisation adaptative de ces structures exceptionnelles a été un élément clé de notre vision à long terme et de notre plan stratégique décennal. En juin 2020, notre ministre Lisa MacLeod a officiellement annoncé qu'un prêt de 25 millions de dollars avait été obtenu par l'intermédiaire de l'Office ontarien de financement pour transformer la « centrale électrique Canadian Niagara » en une expérience touristique multiples-facettes et en la dernière attraction phare de Niagara.

On ne saurait trop insister sur l'importance de ce projet pour toute l'équipe de Niagara Parks et pour l'ensemble du site des Chutes du Niagara au cours de l'année écoulée. La centrale électrique de Niagara Parks est devenue un symbole d'espoir et d'optimisme pour l'avenir du tourisme dans notre région. La rapidité avec laquelle notre personnel a travaillé pour que ce projet unique en son genre respecte les délais et le budget est vraiment remarquable et je ne pourrais pas être plus enthousiaste à l'idée d'ouvrir officiellement nos portes au public à l'été 2021 !

Alors que nous poursuivons notre processus de reprise, notre rôle en tant que destination de premier plan et moteur clé de la demande touristique en Ontario sera plus important que jamais. Nous continuerons à travailler avec notre ministère, nos filiales et nos partenaires destinataires pour identifier et explorer de nouvelles occasions de soutenir l'industrie du tourisme. Je suis fier de siéger au conseil d'administration des Jeux du Canada, Niagara 2022, qui accueilleront leur cérémonie de clôture au parc Queen Victoria, ainsi que leur compétition de golf sur notre terrain « Legends on the Niagara. »

L'exercice 2020/21 a mis à l'épreuve notre force et notre détermination en tant qu'organisation. Grâce au soutien de notre premier ministre et de notre ministère, et au dévouement du conseil d'administration et du personnel, je suis fier de dire que nous avons relevé ce défi et que nous sommes prêts à aller de l'avant sur le chemin de la reprise. Ce processus prendra du temps, mais je suis convaincue que les plans mis en œuvre, ainsi que l'ajout de nouvelles expériences de renommée internationale, comme la centrale électrique de Niagara Parks, nous placeront en bonne position pour remplir notre mandat, tout en contribuant au double résultat spectaculaire de la prospérité économique et sociale de l'Ontario.

Plan stratégique décennal

Vision : Niagara Parks suit les orientations du plan stratégique 2018-2028, approuvé par le conseil d'administration. Selon la vision de ce plan, Niagara Parks s'efforce de devenir :

- Un exemple novateur de développement durable en notre qualité d'intendants environnementaux et culturels du corridor de la rivière Niagara;
- Un lieu accueillant, accessible et inspirant qui offre des expériences de renommée mondiale;
- Une source de fierté et d'identité nationales; ainsi que,
- L'un des parcs les plus spectaculaires dans le monde.

Thématiques : Afin de concrétiser complètement cette nouvelle vision et cette orientation, le plan stratégique décennal définit quatre thématiques pour diriger les efforts de Niagara Parks, illustrées par le travail entrepris par nos services au cours de l'exercice 2020/21.

Ces thématiques sont les suivantes :

- Préserver et mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre mode de vie
- Mettre à profit et activer nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques;
- Soutenir un environnement commercial dynamique, axé sur l'attraction des investissements, le lien avec les communautés locales, la création d'emplois et le bien-être économique;
- Amener les expériences, les services et notre hospitalité au niveau supérieur

Rapport 2020 / 21 en révision

Préserver et mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre mode de vie

Juin 2020 - La ministre MacLeod rouvre officiellement Niagara Parks et annonce un prêt pour la réutilisation adaptative de la centrale électrique

Après une fermeture de plus de trois mois en réponse à la première vague de COVID-19, l'honorable Lisa MacLeod, ministre des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, a annoncé cette transformation le 19 juin 2020, au bord de l'emblématique chute Horseshoe. La ministre MacLeod a annoncé pour la première fois publiquement qu'un prêt de 25 millions de dollars avait été obtenu par l'intermédiaire de l'Office ontarien de financement pour soutenir la transformation de la « centrale historique Canadian Niagara » en une nouvelle attraction touristique historique, qui ouvrira ses portes en 2021. La ministre MacLeod a ensuite été rejointe par la présidente de la Commission de Niagara Parks, Sandie Bellows, ainsi que par le maire de Niagara Falls, Jim Diodati, et d'autres intervenants majeurs du secteur du tourisme, pour une cérémonie d'inauguration, afin d'accueillir officiellement les visiteurs de Niagara, dans le cadre de la deuxième étape du plan de réouverture provinciale. Niagara Parks verra la majorité des sites et des attractions ouvrir dans les semaines à venir, avec de nouvelles mesures de santé et de sécurité à la pointe de l'industrie en place.

Septembre 2020 - Libération annuelle des monarques

Le 5 septembre, Niagara Parks a organisé son programme annuel de libération des monarques au Conservatoire des papillons (« Butterfly Conservatory ») de Niagara Parks. Les clients présents à cet événement gratuit ont eu l'occasion de marquer les monarques avant de les relâcher pour qu'ils entreprennent leur incroyable voyage vers le Mexique pour l'hiver. En plus de cette initiative de libération, le personnel de Niagara Parks a informé les visiteurs sur le cycle de vie fascinant du monarque et sur les efforts de conservation uniques déployés pour soutenir ces insectes étonnants.

Novembre 2020 - Journée des anciens combattants autochtones

En collaboration avec des partenaires autochtones locaux, Niagara Parks a organisé « Valour and Victory » (Valeur et victoire), un événement en l'honneur de la Journée des anciens combattants autochtones, qui s'est tenu au Monument commémoratif du paysage des nations « Landscape of Nations 360° », au parc « Queenston Heights ». La cérémonie visait à reconnaître les contributions et les sacrifices consentis par les Six Nations et les alliés autochtones pour soutenir leurs compatriotes britanniques et canadiens, et commémorer la victoire de la guerre de 1812, lors d'événements cruciaux dans ce parc mythique. L'événement comprenait des récits et des réflexions émouvantes des chefs autochtones locaux et s'est terminé par une cérémonie traditionnelle du tabac.

Décembre 2020 - Annonce d'un financement de soutien à la reprise de Niagara Parks

Le 4 décembre, une conférence de presse virtuelle a eu lieu à l'Exposition florale « Floral Showhouse », au cours de laquelle la ministre Lisa MacLeod a annoncé que Niagara Parks recevrait une subvention unique de 12,8 millions de dollars du gouvernement de l'Ontario. Cette subvention a été accordée afin d'assurer la viabilité financière de notre organisation, qui doit composer avec les répercussions continues de la pandémie de COVID-19 sur ses activités et ses revenus. Ce financement de stabilisation d'urgence inédit et sans précédent a été crucial pour nous aider à relever nos défis financiers immédiats, tout en continuant à remplir notre mandat en vue d'une éventuelle reprise du tourisme en Ontario.

De janvier à mars 2021 - Série de conférences sur l'histoire des Noirs

Nous avons accueilli une série de conférences virtuelles en trois parties, qui exploraient les perspectives de l'histoire et de la culture des Noirs au Canada, présentées par des historiens et des conférenciers de premier plan. La série de conférences virtuelles en trois parties a mis en vedette un groupe incroyable d'intervenants, dont l'auteur acclamé Saladin Allah, l'historienne de renom Rochelle Bush et le récipiendaire de l'Ordre de l'Ontario, Rosemary Sadlier. Chaque session, consacrée à un sujet unique lié à l'histoire et à la culture des Noirs au Canada, a suscité une participation exceptionnelle et une attention médiatique positive importante.

20 mars 2021 - Visite du premier ministre Ford, de la ministre MacLeod et du ministre Bethlenfalvy

Le 29 mars, Niagara Parks a eu l'honneur d'accueillir le premier ministre de l'Ontario, Doug Ford, la ministre des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Lisa MacLeod, et le ministre des Finances, Peter Bethlenfalvy, pour une table ronde sur la relance du tourisme avec les principaux intervenants du Niagara, au Table Rock Centre. Après cette table ronde, une conférence de presse virtuelle a eu lieu aux chutes Horseshoe en guise de toile de fond, pour d'importantes annonces du premier ministre et des deux ministres présents, renforçant les mesures de soutien importantes pour le tourisme, intégrées au budget provincial de 2021 et dévoilées quelques jours plus tôt. Les ministres MacLeod et Bethlenfalvy ont également pris le temps de faire le tour des dernières avancées de la construction de la réutilisation adaptative de la centrale électrique de Niagara Parks.

Mettre à profit et activer nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques

Avril 2020 - Illuminations spéciales des chutes

En cette période d'incertitude pour tant de personnes, l'illumination nocturne des chutes du Niagara est restée une source d'espoir et d'inspiration au printemps 2020, tout en sensibilisant le public à des causes et des contributions importantes. De nombreuses illuminations ont eu lieu tout au long de l'année pour honorer les contributions de nos héros des soins de santé de première ligne, la

première en avril étant accompagnée d'une salve spéciale de lumières et de sirènes des services de police de Niagara Parks au bord des chutes du Horseshoe. Plus tard dans le mois, les chutes du Niagara se sont jointes à des sites touristiques de toute l'Amérique du Nord pour réaliser une illumination violette coordonnée, afin de démontrer leur soutien aux travailleurs touchés de l'hôtellerie.

Septembre 2020 – « Namaste Niagara »

La populaire série « Namaste Niagara » de Niagara Parks est revenue en septembre avec quatre séances exclusives en plein air au « Oakes Garden Theatre », suivies d'un brunch au restaurant « Table Rock House » avec vue sur les chutes Horseshoe. Le déménagement dans l'historique « Oakes Garden Theatre » a permis aux participants de disposer d'un espace supplémentaire pour s'éloigner en toute sécurité, tout en profitant de leur pratique réparatrice pendant une heure. Le nouveau lieu a reçu d'excellents commentaires des clients et des plans sont en cours pour poursuivre le programme avec des dates supplémentaires à cet endroit, à l'année.

Novembre et décembre 2020 - Le « Winter Festival of Lights » (Festival hivernal des lumières)

Les mesures de santé publique, mises en œuvre pour lutter contre la COVID-19, étaient prohibitives pour bon nombre des événements annuels habituels organisés au sein de Niagara Parks, c'est pourquoi l'édition 2020/21 du « Winter Festival of Lights » (Festival hivernal des lumières) était particulièrement importante. En tant qu'expérience exclusivement en plein air, pouvant être appréciée en tant que piéton, dans le respect d'une distance physique appropriée, ou en restant à l'intérieur des véhicules individuels, ce festival a été apprécié en toute sécurité, de manière responsable, et a connu une fréquentation record en novembre et décembre. Afin de respecter les consignes de la province concernant le fait de rester chez soi, émises fin décembre, le festival s'est terminé plus tôt pour la saison, à savoir le 30 décembre.

Décembre 2020 - Exposition annuelle de poinsettias au « Floral Showhouse »

La spectaculaire exposition de poinsettias qui se tient au « Floral Showhouse » de Niagara Parks est devenue une tradition annuelle des fêtes pour beaucoup. Le spectacle des lumières de Noël de l'année dernière, le « Technicolour Christmas », présentait des séjours de vacances attrayants avec une touche kaléidoscopique, qui comprenait des installations d'éclairage spéciales dans l'ensemble de l'exposition, donnant vie à l'espace pour les visiteurs chaque soir, en plus des 1 400 poinsettias exposés. L'installation lumineuse représentait l'arc-en-ciel au-dessus des chutes Horseshoe, chaque couleur rendant hommage à quelque chose d'unique. Le rouge incarnant le Canada, le jaune pour l'initiative régionale « Crush the Curve (Écraser la courbe) », le bleu en soutien et en reconnaissance aux contributions des travailleurs des soins de santé de première ligne, le violet en solidarité avec l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie, et le vert pour promouvoir la paix et la pleine conscience.

Soutenir un environnement commercial dynamique

Juin 2020 - Phase II du réaménagement du Centre Table Rock

Le Centre Table Rock est le site phare de Niagara Parks, situé au bord des chutes Horseshoe, il accueille généralement plus de trois millions de visiteurs par an. Le réaménagement de cet emplacement clé générateur de revenus est une priorité majeure du plan stratégique décennal de Niagara Parks, et 2020 a vu l'achèvement de la phase II de ce projet. Sous la direction de l'équipe d'ingénierie de Niagara Parks, le soumissionnaire retenu comme entrepreneur du projet était Merit Contractors Niagara, basé à Niagara, avec le soutien d'un certain nombre de consultants et de sous-traitants de l'Ontario. L'achèvement de la phase II du réaménagement a permis de poursuivre la transformation du premier étage en un espace lumineux et cohérent, intégrant de nouvelles caractéristiques de conception contemporaine, tout en préservant et en respectant l'histoire du bâtiment. En plus des nouvelles caractéristiques architecturales étonnantes, les visiteurs peuvent maintenant profiter des nouvelles offres de restauration rapide décontractée, disponibles au Table Rock Market, y compris des produits d'épicerie fine, des bières artisanales de Niagara et des vins VQA servis à la pression. Le réaménagement a également consisté à améliorer l'expérience des visiteurs pour l'attraction Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes), grâce à une billetterie et à une zone d'attente couvertes.

Juillet 2020 - Ouverture du TaylorMade Performance Centre.

Le complexe « Legends on the Niagara » a ajouté une nouvelle raison de visite pour les joueurs, définissant davantage ce terrain de golf comme l'une des premières destinations de golf au Canada, avec l'ouverture du TaylorMade Niagara Performance Centre en juillet. Le Centre est l'une des huit installations de ce type au Canada et offre des services sur mesure, à la pointe de la technologie, qui mettent en vedette la dernière technologie pour optimiser la performance des joueurs et l'amélioration du jeu tout en offrant l'expérience ultime d'une personnalisation des clubs de golf. En plus des services de fabrication sur mesure, le centre offre également des programmes d'enseignement de pointe, animés par le personnel professionnel de l'Association des golfeurs professionnels (PGA) de Niagara Parks.

Février 2021 - L'école d'horticulture offre de nouvelles possibilités d'inscription

L'école d'horticulture de Niagara Parks a élargi son champ d'action auprès des étudiants potentiels en s'intégrant au Système de demande d'admission des collèges de l'Ontario (SACO). L'intégration au logiciel de l'école permet de simplifier le processus de candidature pour les étudiants, tout en faisant connaître l'école. L'école d'horticulture de Niagara Parks offre depuis 80 ans des possibilités d'apprentissage novatrices et expérimentales à ses étudiants, et ce partenariat précieux permettra de s'assurer que tous les étudiants de l'Ontario, qui souhaitent faire carrière en horticulture,

connaissent notre école et ses possibilités d'apprentissage uniques. D'anciens élèves majeurs de l'école d'horticulture nous ont aidés dans ce développement.

Février 2021 - Développement de l'application mobile de Niagara Parks

Niagara Parks continue de chercher de nouvelles occasions d'améliorer sa prestation numérique et son service à la clientèle grâce à des solutions et des outils novateurs et modernes. Dans cette optique, Niagara Parks a confié à la société ontarienne Olio Digital Labs le développement d'une application mobile personnalisée, qui offrira aux visiteurs une orientation, des notifications instantanées, la vente de billets et de forfaits, ainsi que des informations sur les événements et les attractions. L'application mobile de Niagara Parks sera déployée en utilisant une approche de produit minimum viable (MVP), ce qui nous permettra d'analyser la réaction des utilisateurs aux fonctions de base de l'application avant de développer la suite, en prenant des décisions reposant sur des données précises dans les phases ultérieures. L'application devrait être disponible au téléchargement sur les appareils Apple et Android en juillet 2021.

Mars 2021 - Niagara Parks s'associe à SMARTlab

À la fin de l'année 2020, le personnel de Niagara Parks a entamé des négociations avec SMARTlab, un programme de doctorat à but non lucratif, reconnu mondialement, qui combine la recherche théorique et pratique afin d'offrir des solutions innovantes et applicables aux communautés où il est présent. En mars, Niagara Parks a finalisé un protocole d'entente avec SMARTlab sur un accord de licence, qui verra SMARTlab et Niagara Parks collaborer sur une variété de projets de recherche, pour une durée de dix ans. Ce partenariat offrira des avantages mutuels grâce à un laboratoire technologique de pointe, à l'éducation et à la sensibilisation de la communauté, à la commercialisation de la propriété intellectuelle et à des conseils en matière d'innovation. Ces activités permettront également de promouvoir le patrimoine culturel et l'innovation le long du corridor de la rivière Niagara.

En cours - Élargissement du programme de stationnement « Payer et afficher »

En 2020, Niagara Parks a poursuivi l'expansion de son programme de stationnement payant sur les sites à forte demande dans l'ensemble de ses sites. Cette initiative nous a permis de mieux gérer et contrôler le nombre limité de places de stationnement à ces endroits et de réduire la forte congestion des véhicules pendant les mois de forte affluence touristique. Pendant les périodes où les activités destinées au public de Niagara Parks étaient fermées en 2020/21, les recettes de stationnement payant générées par les visiteurs, profitant en toute sécurité de l'accès à pied aux espaces verts de Niagara Parks, ont constitué une source de revenus particulièrement importante pour notre organisation. La croissance continue du programme de stationnement payant a été identifiée comme une composante du plan d'affaires 2021-2024 de Niagara Parks.

Mener nos expériences, nos services et notre hospitalité au niveau supérieur

De mars à juin 2020 - Élaboration et mise en œuvre des mesures de sécurité relatives à la COVID-19

La nécessité d'assurer la sécurité des clients et du personnel de Niagara Parks au début de la pandémie de la COVID-19 a constitué un nouveau défi pour notre équipe de santé et de sécurité. L'organisation a rapidement créé une équipe d'intervention interdépartementale chargée d'effectuer un audit complet de toutes nos opérations et d'élaborer des plans détaillés de santé et de sécurité spécifiques à chaque site. Ces plans opérationnels ont été élaborés en consultation avec les responsables de la santé publique, avec comme priorité d'assurer l'environnement le plus sûr possible au personnel et aux clients lors de la réouverture. Dans le cadre de cette approche, Niagara Parks a mis en place une hiérarchie de contrôles permettant au personnel de minimiser le risque de transmission sur notre lieu de travail. Une fois terminé, le plan opérationnel de réouverture de Niagara Parks a été examiné par Santé publique Ontario, ce qui nous a permis de rouvrir un grand nombre de nos sites et attractions pour la saison estivale.

En cours - Acquisition et mise en œuvre de l'ERP

Niagara Parks s'est engagé à moderniser son infrastructure de gestion financière, avec la mise en œuvre d'un nouveau système de planification des ressources de l'entreprise (ERP) au cœur de ces efforts. Au cours de l'exercice 2020/21, Niagara Parks a commencé la phase I du lancement de son nouveau système ERP, module 4, la gestion de l'entreprise. La phase I de cette mise en œuvre comprenait le lancement des fonctions de gestion financière de base et des modules de planification financière. La phase II, qui verra le jour en 2021/22, ajoutera des capacités supplémentaires, notamment la gestion de la flotte/des actifs, la gestion de projets, les bons de travail et les modules de ressources humaines.

Août 2020 - Expériences culinaires à la table du chef, au restaurant Table Rock House

En raison des restrictions de capacité liées aux repas en intérieur, mises en place tout au long de l'année, ainsi que des niveaux de fréquentation nettement inférieurs, l'activité du célèbre restaurant Table Rock House de Niagara Parks a été limitée en 2020/21. En relevant ces défis avec une approche innovante et basée sur des solutions, l'équipe culinaire de Niagara Parks a développé une expérience gastronomique exclusive de table de chef, avec des clients profitant d'un dîner en cinq services et de vins assortis, provenant de sources locales, servis à table, avec vue sur les chutes.

Janvier 2021 - Remise à neuf du Funiculaire « Falls Incline Railway »

Au cours d'une année normale, il y a plus de 1,3 million de trajets sur le funiculaire des chutes du Niagara, qui offre une expérience pratique et mémorable reliant la zone touristique de Fallsview au site phare de Niagara Parks, le Centre de Table Rock. En janvier, l'attraction a fait l'objet d'une inspection de sécurité complète et d'une mise au point mécanique (requis tous les cinq ans), ainsi

que d'une métamorphose extérieure complète, pour être conforme aux normes actuelles de la marque Niagara Parks. Ces travaux d'entretien essentiels ont été réalisés principalement en interne, ce qui a permis de limiter les coûts associés aux fournisseurs externes, tout en offrant des heures hors saison au personnel d'ingénierie de Niagara Parks.

Mars 2021 - Amélioration des installations de mise à l'eau de Niagara Parks

Niagara Parks exploite et entretient six rampes de mise à l'eau publiques le long de la rivière Niagara et ces sites nécessitent des réparations et un entretien annuel afin de s'assurer qu'ils sont accessibles et sûrs pour les utilisateurs. Pour couvrir les coûts de ces travaux, Niagara Parks a annoncé en novembre son intention d'introduire un stationnement payant sur ces sites. Pour faciliter la mise en œuvre du programme, le personnel a recueilli des commentaires, par l'intermédiaire d'un centre d'information public virtuel et d'un sondage en ligne, qui l'ont aidé à déterminer les améliorations à privilégier, en fonction des commentaires des utilisateurs. Les améliorations des installations sont déjà en cours et se poursuivront dans les années à venir.

Novembre 2020 - Étude de l'élargissement des promenades piétonnes dans le parc Queen Victoria

Clifton Hill représente une expérience majeure pour les visiteurs qui entrent dans le parc Queen Victoria et est l'une des zones les plus fréquentées par les piétons au sein de Niagara Parks. Le personnel a travaillé en collaboration avec la ville de Niagara Falls et la ZAC de Clifton Hill pour élaborer des plans visant à améliorer les allées piétonnières de cet endroit essentiel aux visiteurs, en réduisant les voies et en améliorant le domaine public. Ce projet ambitieux est directement lié aux objectifs établis dans le plan directeur du parc Queen Victoria, en ce qui concerne la sécurité et les voies piétonnes, tout en renforçant la collaboration avec la ville de Niagara Falls. Les premiers travaux de construction de cette initiative commenceront en 2021.

Rendement économique – Aperçu général

Un peu comme le reste du monde à l'époque, Niagara Parks a entamé l'exercice 2020/21 au milieu d'une fermeture de ses activités destinées au public. L'année précédente nous avait apporté un niveau record de fréquentations et de chiffre d'affaires, notre organisation a terminé l'exercice 2019/20 dans une position financière solide, avec un excédent de 22,9 millions de dollars et un CA de 127 millions de dollars.

En revanche, les défis financiers auxquels nous avons été confrontés au long de l'exercice 2020/21 ont été dévastateurs. Les recettes de Niagara Parks ont diminué d'environ 78 millions de dollars, à la suite d'une réduction estimée à 70 % de la fréquentation globale. Alors que Niagara Parks a connu plusieurs années d'excédents financiers avant 2020, ce qui a permis des investissements stratégiques dans des projets clés, pour améliorer l'expérience de nos visiteurs dans l'ensemble de nos sites, nous avons terminé l'exercice 2020/21 avec un déficit avant intérêts et dépréciation de 23,8 millions de dollars, sur des recettes de 50 millions de dollars.

Face à une crise financière sans précédent pour notre organisation, le conseil d'administration et le personnel de Niagara Parks ont entrepris des mesures immédiates, notamment la mise en œuvre d'un plan d'ajustement des effectifs, ainsi que des ajustements immédiats des dépenses de fonctionnement et d'investissement. Le budget en la matière a été réduit de 25,6 millions de dollars à 9,5 millions de dollars. En termes de main-d'œuvre, à son apogée, Niagara Parks employait 1 050 personnes en 2020/21, contre 1 802 l'année précédente.

En raison des impacts de la pandémie sur nos activités, nous avons reçu de la province une subvention de stabilisation d'urgence de 16,4 millions de dollars, pour compenser la perte soudaine de revenus et respecter nos engagements opérationnels et financiers. Ce financement d'urgence a permis de s'assurer que Niagara Parks était en mesure de continuer à offrir l'environnement le plus sûr possible aux clients et au personnel, y compris les investissements dans les normes les plus élevées de mesures de santé et de sécurité, ainsi que d'entretenir correctement ses actifs pendant une période de revenus sévèrement réduits.

À la suite de la pandémie, Niagara Parks a investi plus de 600 000 \$ dans de nouvelles procédures et produits de santé et de sécurité, afin de s'assurer que ses sites soient aussi sûrs que possible pour ses clients et son personnel. Parmi les exemples de ces investissements, mentionnons une campagne complète de signalisation, de marquage au sol et de médias numériques pour promouvoir la sécurité liée à la COVID-19, une formation supplémentaire du personnel, l'élaboration de protocoles (c.-à-d. l'utilisation de masques, l'EPI, la désinfection, le lavage des mains, le dépistage secondaire, etc.), la technologie des caméras thermiques, l'amélioration de la ventilation dans la mesure du possible, l'installation de plexiglas sur divers sites, l'utilisation de brumisateurs pour le nettoyage en profondeur et la désinfection, etc., des résultats axés sur le rendement, dans la catégorie de l'augmentation des futurs revenus.

Niagara Parks a également mis en place une équipe d'intervention COVID-19, chargée de contrôler l'efficacité des mesures de santé et de sécurité de l'organisation et la conformité aux réglementations locales, provinciales et nationales. Depuis sa création, l'équipe s'est réunie chaque semaine pour évaluer la réponse de Niagara Parks à la COVID-19 et identifier les lacunes ou les défis à relever.

Bien que les impacts de la COVID-19, sur les niveaux de visite et les revenus générés tout au long de 2020/21, aient été drastiques, Niagara Parks a suscité un intérêt accru et l'appréciation de ses espaces extérieurs spectaculaires, qui continuent d'être au cœur de l'organisation. Les sentiers de randonnée, les parcs, les jardins et les espaces extérieurs de Niagara Parks ont offert un répit essentiel aux personnes cherchant à se reconnecter à la nature, en résonance avec la richesse de notre histoire de 136 ans.

En plus de l'appréciation de nos espaces extérieurs, Niagara Parks a continué à connecter et à impliquer ses clients différemment, notamment en proposant en ligne divers événements et programmes traditionnellement tenus en présentiel. Tout au long de l'année, Niagara Parks a organisé des séries de conférences virtuelles en ligne, des séances de yoga virtuelles, et Niagara Parks Golf a organisé des ateliers virtuels axés sur la préparation des joueurs de tous âges et de tous niveaux pour la prochaine saison.

Grâce au soutien de la province, Niagara Parks a pu s'assurer que les initiatives et les projets clés continuaient de progresser, ce qui s'avérera essentiel lorsque l'organisation se tournera vers de futurs plans de reprise. En 2020, la Commission a conclu un accord avec l'Office ontarien de financement pour emprunter 25 millions de dollars, afin de financer la réutilisation adaptative et de transformer une centrale électrique fermée en une nouvelle attraction génératrice de revenus. Cet emprunt a permis au projet de bien progresser tout au long de l'année 2020/21 et la nouvelle attraction ouvrira au public à l'été 2021.

La centrale électrique de Niagara Parks sera innovante, emblématique et ouverte toute l'année et servira de générateur sur demande pour augmenter la fréquentation de Niagara Parks et de la région du Niagara. Elle fournira une nouvelle source de revenus à l'organisation. L'attraction servira également de moteur économique pour la création d'emplois supplémentaires. Une description complète du projet est fournie dans les mesures des résultats axés sur le rendement, dans la catégorie d'augmentation des futurs revenus.

Un autre fait marquant de 2020/21 fut le lancement de la phase II du projet de réaménagement de Table Rock de Niagara Parks en juillet 2020. Un réaménagement progressif commencé en 2018, un investissement de plusieurs millions de dollars générant plus de revenus, s'avérera essentiel à la reprise de Niagara Parks. Le nouveau Table Rock Centre offrira une expérience homogène et cohérente aux visiteurs dans l'ensemble de l'installation, du nouveau magasin de détail époustoufflant au point de vente culinaire Table Rock Market réaménagé. Lorsque les voyageurs commenceront à revenir, ils commenceront leurs aventures au sein de Niagara Parks dans un Centre Table Rock entièrement rénové.

Au cours de l'année 2020/21, l'équipe financière de Niagara Parks a commencé la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de planification des ressources d'entreprise (ERP) pour moderniser les systèmes financiers de Niagara Parks. Dans le cadre de ce projet, Niagara Parks a réalisé un examen de tous les processus financiers et d'approvisionnement de tous ses services et toutes ses unités, afin de profiter des mises en œuvre efficaces et des contrôles améliorés disponibles dans ce nouveau logiciel.

À la fin de l'exercice 2020/21, Niagara Parks a une fois de plus fermé ses activités destinées au public alors que la province s'efforçait de contenir une deuxième vague dangereuse de la pandémie de COVID-19. Cependant, Niagara Parks reste concentré sur la reprise, y compris la réouverture en toute sécurité de ses activités destinées au public et à l'accueil du personnel, en se concentrant sur le marché touristique national, jusqu'à la reprise des voyages internationaux, et l'ouverture de sa toute nouvelle attraction à l'été 2021, la centrale électrique de Niagara Parks.

Résultats d'exploitation réels du 1er avril 2020 au 31 mars 2021				
<i>(En milliers de dollars)</i>	2021			2020
	Budget	Réel	Différentiel	Réel
Revenus	53 971 \$	49 823 \$	(4 148) \$	126 654 \$
Frais d'exploitation	69 272 \$	49 780 \$	(19 492) \$	102 592 \$
Excédent net pour la période avant intérêts et amortissement (EBID)	(15 301 \$)	43 \$	15 344 \$	24 062 \$

Rendement économique : Mesures du rendement en fonction des résultats

Organisme régi par un conseil d'administration de la province de l'Ontario, Niagara Parks continue de fonctionner sous un mandat établi pour la première fois par le gouvernement de l'époque en 1885, à savoir : préserver et protéger la beauté naturelle et le patrimoine culturel le long du corridor de la rivière Niagara tout en maintenant son autonomie financière.

Niagara Parks fonctionne dans l'espace du cadre imputé par la province, tel que défini dans la directive de 2017 concernant les organismes et les nominations, et affirmant l'intention et les attentes du gouvernement par rapport à Niagara Parks, quant à ses bonnes stratégies de gestion financière. Cela est également démontré par la nouvelle exigence entrée en vigueur le 1er janvier 2019, qui stipule qu'en plus des mesures des sorties et des cibles associées, tous les organismes régis par un conseil d'administration sont tenus de rendre compte des mesures de leurs résultats.

En tant qu'organisation opérationnelle, Niagara Parks a le pouvoir de vendre des biens ou des services au public, de manière commerciale, et de percevoir des revenus de ses activités commerciales, ce qui lui a permis de générer les bénéfices nécessaires pour remplir son mandat.

De plus, dans le cadre des révisions apportées à la directive sur les agences et les nominations, les résultats suivants ont été identifiés pour s'assurer que Niagara Parks continuait de s'acquitter de son mandat historique tout en maintenant une solide situation financière, à savoir : augmenter les revenus, améliorer l'expérience des visiteurs et garantir l'exactitude des coûts.

Les projets suivants ont été reconnus comme des initiatives de Niagara Parks, dotées de données mesurables conçues pour atteindre ces résultats, toutefois Niagara Parks a considérablement modifié ses budgets, ses plans d'investissement et ses priorités à la suite de la pandémie de la COVID-19.

Augmenter les revenus : Centrale électrique de Niagara Parks

Entrées et sorties : La centrale électrique de Niagara Parks ouvrira officiellement ses portes au public en tant que nouvelle attraction emblématique de Niagara le 30 juillet 2021. La construction de cette installation historique est en cours depuis juin 2020, date à laquelle la ministre des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Lisa MacLeod, a annoncé que le financement de Niagara Parks avait été obtenu grâce à un prêt de 25 millions de dollars, accordé par l'Office ontarien de financement. L'ouverture de l'attraction se fera en plusieurs phases, avec un investissement de 20 millions de dollars dans la phase I, dont la majorité servira à financer la restauration de l'installation historique, y compris toutes les améliorations nécessaires, ainsi que des

expositions et des installations interactives, un investissement de 5 millions de dollars dans une expérience multimédia nocturne immersive, « Currents : Niagara's Power Transformed. »

La phase II comprendra une nouvelle attraction passionnante, qui permettra aux visiteurs de découvrir pour la première fois le remarquable tunnel centenaire « Tailrace », qui se vide à la base des chutes Horseshoe. Sur le prêt de 25 millions de dollars, 5 millions seront investis dans la phase II, dont l'ouverture est prévue en juillet 2022.

Résultat : Cette structure unique en son genre est considérée comme la seule centrale hydroélectrique désaffectée entièrement intacte du monde et sa réutilisation adaptative est un projet historique évolutif pour Niagara Parks. Construite en 1905, la CNP, la « Canadian Niagara Power », cette installation massive, était une réalisation historique en matière d'ingénierie et d'architecture et est restée opérationnelle jusqu'en 2006.

Les activités au sein de la centrale électrique de Niagara Parks commenceront par l'ouverture sur une expérience diurne unique pour les visiteurs, avec des expositions et des installations interactives, qui explorent l'histoire et la science de la production d'énergie hydroélectrique de la centrale. À partir du 3 septembre, l'expérience multimédia immersive nocturne « Currents : Niagara's Power Transformed », créée par le groupe Thinkwell, ramènera la centrale à la vie pour les visiteurs, grâce à une technologie de pointe en matière de son et de projection cartographique 3D.

Les expériences diurnes et nocturnes pourront être achetées individuellement, ensemble ou dans le cadre d'une offre groupée, avec d'autres expériences de Niagara Parks, notamment un dîner au restaurant Table Rock House. L'ouverture de la phase I de l'attraction devrait servir de catalyseur pour contribuer à la reprise du tourisme en Ontario, fonctionner comme un moteur majeur et une importante attraction génératrice de revenus pour Niagara Parks.

À partir de juillet 2022, la phase II de l'attraction invitera les visiteurs à explorer les vastes parties souterraines de la centrale électrique de Niagara Parks. Les visiteurs voyageront dans les profondeurs de l'infrastructure souterraine du bâtiment via un ascenseur de verre, terminant leur voyage à près de 200 pieds (60 mètres) sous le premier étage principal. Ils emprunteront ensuite l'énorme tunnel centenaire « Tailrace » (canal de fuite) pour émerger au nord, aux pieds des chutes Horseshoe et profiter d'une vue panoramique imprenable sur la partie basse de la gorge du Niagara et les chutes américaines.

Au-delà des expériences payantes pour les visiteurs, la centrale électrique de Niagara Parks offre une multitude de nouvelles sources de revenus potentielles pour l'organisation. Une section du « Tailrace » rénové de la centrale a été laissée inachevée et il est prévu d'y ajouter une offre culinaire importante à l'avenir. Une fois opérationnelle, la centrale électrique de Niagara Parks pourra être utilisée comme un grand espace d'activation pour des événements d'entreprise, des mariages et des lancements de produits, y compris l'ajout futur de grands espaces de patios sur le toit du bâtiment, avec vue sur les chutes Horseshoe.

Le projet a été un important moteur économique pour la région du Niagara et l'Ontario pendant le processus de construction de la réutilisation adaptative, qui a vu plus de 75 projets inédits attribués à près de 50 entreprises, employant plus de 300 travailleurs. Ce chiffre s'ajoute aux douzaines d'employés de Niagara Parks qui ont préservé leur emploi pendant ce qui aurait été une période de mise à pied hors saison. Les prévisions pour les cinq premières années d'exploitation de la nouvelle attraction sont les suivantes :

- 1,7 million de visiteurs
- 22 millions de dollars d'excédent net avant intérêts et dépréciation
- 60 nouveaux emplois pour l'exploitation de l'attraction
-

Amélioration de l'expérience des visiteurs : Protocoles de santé et de sécurité

Entrées et sorties : Dès le début de la pandémie de COVID-19, le personnel de Niagara Parks a entamé des discussions sur la façon d'améliorer nos protocoles de santé et de sécurité dans l'ensemble de l'organisation afin de mieux protéger nos clients et notre personnel. Niagara Parks a également mis en place une équipe d'intervention COVID-19, chargée de contrôler l'évaluation des mesures de santé et de sécurité de l'organisation et leur conformité aux réglementations locales, provinciales et nationales. Niagara Parks a investi plus de 600 000 \$ dans des protocoles, des produits et des mesures de santé et de sécurité au cours de l'exercice 2020/21.

Résultat : Ses activités destinées au public étant fermées pendant une grande partie de l'année 2020/21, Niagara Parks a utilisé cette période pour développer des plans de santé et de sécurité complets sur l'ensemble de ses sites afin de pouvoir rouvrir en temps et en heure, de manière sûre et efficace.

Des évaluations des risques et des projets propres à chaque site et chaque activité de Niagara Parks ont été élaborés pour assurer la mise en œuvre efficace des protocoles de pointe de l'industrie et des directives locales, provinciales et nationales pertinentes. Niagara Parks a également élaboré ses propres protocoles COVID-19 pour l'ensemble de ses sites, qui comprennent des exigences relatives à l'utilisation de masques et de visières, d'EPI, de pratiques d'assainissement/désinfection, de lavage des mains, de double dépistage, de directives sur la capacité à assurer une distance physique sûre, etc. Le personnel de Niagara Parks reçoit une formation sur la sécurité de chacun de nos sites afin de s'assurer que toutes les exigences pertinentes en matière de santé et de sécurité sont en permanence respectées.

Niagara Parks a développé une campagne de sécurité destinée au public, « Let's Work Together » (Travaillons ensemble), qui comprend des panneaux, des marquages au sol et des médias numériques pour promouvoir la sécurité et les protocoles de la COVID-19, afin d'aider nos clients à

se sentir en sécurité et à l'aise lorsqu'ils visitent nos sites. Cela comprend un centre de ressources en ligne avec des informations sur les types de mesures de santé et de sécurité mises en place dans nos restaurants, attractions et magasins, conçu pour aider nos clients à comprendre les exigences et à planifier leurs visites de Niagara Parks.

Niagara Parks a également investi dans de nouveaux produits et de nouvelles technologies de santé et de sécurité, notamment une caméra thermique à Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes), l'amélioration de la ventilation dans la mesure du possible, l'installation de plexiglas aux comptoirs de service, dans le Whirlpool Aero Car, dans le système d'autobus WEGO et dans les voitures de golf, l'utilisation d'un aérosol de revêtement antimicrobien à certains endroits, ainsi que des brumisateurs pour un nettoyage et une désinfection en profondeur.

L'investissement dans les normes les plus élevées de santé et de sécurité, l'engagement à suivre toutes les directives locales, provinciales et nationales, ainsi que les normes de pointe de l'industrie en matière de santé et de sécurité, garantiront que Niagara Parks soit entièrement préparé à accueillir de nouveau les visiteurs de la manière la plus sûre possible. Bien que l'on ne sache pas quand le tourisme reviendra aux chiffres enregistrés précédemment, Niagara Parks s'engage à offrir à tous ses visiteurs la meilleure expérience possible.

Garantir la stabilité des coûts : Adaptation des effectifs

Entrées et sorties : Niagara Parks emploie du personnel hautement qualifié et dévoué, qui rassemble un large éventail de secteurs et d'antécédents professionnels. Afin d'assurer une utilisation efficace de ses ressources financières dans le climat commercial actuel, tout en continuant à remplir efficacement son mandat, Niagara Parks a mis en œuvre un plan d'adaptation de ses effectifs. L'approche multi-facettes de ce plan a été exécutée dans le but d'insister sur les services de première ligne, tout en réduisant les frais généraux liés à la dotation en personnel, le cas échéant.

Résultat : En tant qu'élément clé du plan d'adaptation des effectifs, Niagara Parks a entrepris un examen opérationnel de deux services : Parcs, environnement, culture et Ingénierie, Stationnement et transport. Cet examen a été effectué sous les conseils du cabinet Deloitte, dans le but d'évaluer les fonctions actuelles des deux services, concernant la réalisation du mandat et des exigences commerciales de Niagara Parks. Le rapport qui en a résulté a fourni des recommandations pour les futures fonctions concernées et la structure opérationnelle, ainsi que des possibilités de réduction des coûts et le développement d'indicateurs clés de performance pouvant être utilisés par le PDG pour évaluer l'impact de l'examen et des changements futurs.

En réponse immédiate à la pandémie de la COVID-19, Niagara Parks a élaboré un plan de gestion progressive des effectifs, permettant à l'organisation de soutenir le personnel autant que possible, tout en gérant efficacement ses finances et ses ressources. Les niveaux de dotation en saisonniers

ont été ajustés de façon dynamique tout au long de l'exercice fiscal, en fonction des besoins commerciaux, les niveaux requis étant actualisés chaque semaine. Cela a permis à l'organisation de réaliser des économies de coûts de main-d'œuvre de 43 % au cours de l'exercice 2020/21, par rapport à l'exercice précédent.

À l'avenir, Niagara Parks continuera d'explorer d'autres possibilités, de rationaliser la prestation de services dans l'ensemble et de réaliser des économies, tout en offrant un service « de premier ordre. » Cela comprend l'élimination du dédoublement des services et la centralisation des fonctions administratives clés.

Rendement économique – Analyse des risques

Comme mentionné dans le plan d'affaires de Niagara Parks et comme stipulé dans les rapports trimestriels de Niagara Parks auprès du ministère, les catégories suivantes sont appliquées aux risques de Niagara Parks : Stratégies/politiques administratives/rendement; imputabilité/gouvernance; activités; main-d'œuvre; information, technologie et infrastructure : Autres risques. Les risques suivants ainsi que leurs stratégies de gestion ont été identifiés pour l'exercice 2020/2021.

Opérationnel

Facteur de risque : Poursuite de l'interruption des activités génératrices de revenus par la COVID-19

Description du risque : En tant qu'entreprise autonome du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Niagara Parks dépend du succès financier de ses activités rémunératrices pour remplir son mandat. Au cours du dernier exercice fiscal, Niagara Parks a dû fermer ses activités destinées au public, à deux occasions distinctes pendant de longues périodes, ce qui a eu un impact important sur sa capacité à générer des revenus. La majorité des revenus de Niagara Parks est variable et dépend de la fréquentation, alors que beaucoup de ses coûts liés à l'intendance et à l'entretien de ses sites sont fixes.

Stratégie d'atténuation : Niagara Parks a agi rapidement pour réduire de manière significative ses dépenses liées à l'administration, tout en se concentrant sur l'entretien de ses biens essentiels, pendant les périodes où les activités destinées au public de Niagara Parks étaient fermées. L'organisation a élaboré de solides plans de santé et de sécurité spécifiques à tous ses sites, qui ont été informés par les conseils des responsables provinciaux et régionaux de la santé publique. Ces plans ont été mis à jour au fur et à mesure de l'évolution de la situation par une nouvelle équipe interdépartementale de santé et de sécurité, qui restera en place à l'avenir pour identifier les futurs risques et élaborer des solutions proactives pour y faire face.

Stratégie/Politique/Rendement

Facteur de risque : Réaménagement de la centrale désaffectée Canadian Niagara Power dans les délais et le budget impartis.

Description du risque : Le réaménagement de la centrale électrique de Niagara Parks est un projet de construction à grande échelle, visant à restaurer et à exploiter la centrale historique désaffectée en tant que nouvelle attraction de Niagara Parks. La centrale historique est le dernier exemple au monde d'une centrale hydroélectrique désaffectée entièrement intacte. Il existe des risques liés aux contraintes de ressources et de temps, ainsi que des défis potentiellement imprévus soulevés par le fait de travailler avec un site historique.

Stratégie d'atténuation : L'analyse de rentabilité a été préparée et examinée avec le ministère. Niagara Parks a conclu un accord avec l'Office ontarien de financement afin d'emprunter 25 millions de dollars pour financer ses dépenses, afin de développer une nouvelle attraction génératrice de revenus et de réduire la responsabilité de la stabilisation de la centrale électrique. Des estimations techniques détaillées des éléments de stabilisation ont été réalisées et Niagara Parks possède une vaste expérience des attractions et des projets de construction importants. De plus, Niagara Parks fournit des mises à jour continues du projet au conseil (mensuellement) et des évaluations hebdomadaires des cadres supérieurs sont effectués, pour s'assurer que les objectifs et les délais peuvent être respectés, que les dépenses sont surveillées attentivement et restent dans le budget.

Facteur de risque : Capacité de préserver les actifs et de remplir le mandat d'intendance environnementale

Description du risque : Niagara Parks compte sur ses activités génératrices de revenus pour financer ses initiatives d'intendance environnementale et culturelle. En raison des impacts de la COVID-19 sur l'exercice financier précédent, Niagara Parks n'a généré qu'une fraction des revenus prévus et d'autres impacts sont prévus pour le prochain exercice financier et au-delà. Les efforts liés à la conservation des revenus et à la réduction des dépenses au cours du dernier exercice financier ont entraîné le report des travaux d'immobilisation et des projets d'entretien, le cas échéant. Sur une période plus longue, cela pourrait entraîner une incapacité à entretenir efficacement les actifs environnementaux et structurels, selon les normes précédentes appliquées.

Stratégie d'atténuation : Niagara Parks a mis en place un processus pluriannuel de planification des immobilisations pour informer la hiérarchisation stratégique des investissements en travaux d'immobilisation. Cela comprend l'intégration d'une base de données d'évaluation de l'état général de notre organisation. Ce logiciel offre une solution complète au personnel de Niagara Parks pour surveiller l'état des immobilisations de l'organisation et leur fournit un système de classement par catégorie, qui tient compte de paramètres essentiels liés à la sécurité, à l'intégrité des actifs et à leur pertinence stratégique. En outre, Niagara Parks continue de chercher et d'identifier les actifs redondants à vendre et surveille de près toutes les dépenses d'immobilisations pour s'assurer qu'elles s'alignent sur le plan décennal révisé et élaboré, en tenant compte des répercussions sur les recettes à la suite de la COVID-19.

Technologie de l'information et infrastructure

Facteur de risque : Sauvegarde des informations numériques sécurisées de Niagara Parks

Description du risque : L'Internet a exposé et continuera d'exposer toutes les organisations, y compris Niagara Parks, à la possibilité permanente d'une cyberattaque dommageable, qui pourrait compromettre la confiance du public et avoir un impact négatif sur les revenus. Étant donné que Niagara Parks utilise de plus en plus de produits SaaS (Software as a Solution) basés sur le Web

pour répondre à leurs besoins commerciaux, des risques supplémentaires d'attaques de logiciels malveillants et de rançongiciels sur le réseau de Niagara Parks continueront d'être introduits.

Stratégie d'atténuation : Niagara Parks emploie un personnel informatique très expérimenté et compétent, qui a augmenté sa base de connaissances avec l'utilisation stratégique de consultants indépendants, pour des conseils spécialisés et des audits externes. Cette approche a conduit à la mise en œuvre d'une stratégie complète de défense contre les cyberattaques, qui comprend les meilleurs pare-feux de deuxième génération, des listes de contrôle de sécurité rigoureuses pour les fournisseurs de SaaS, l'utilisation de logiciels antivirus de pointe et une surveillance proactive par le personnel des cybermenaces émergentes.

Autres risques

Facteur de risque : Coûts de la couverture Responsabilité civile et professionnelle

Description du risque : La pandémie de la COVID-19 a eu un impact négatif sur le marché de l'assurance des entreprises, entraînant une hausse significative des cotisations. L'assurance des biens s'avère également plus difficile à placer en raison des catastrophes à grande échelle telles que les incendies de forêt, les inondations et les ouragans, qui entraînent d'importants sinistres dans le monde entier. Afin d'obtenir une couverture en mars 2020, et à nouveau en mars 2021, les cotisations et les franchises de Niagara Parks ont toutes été augmentées de manière significative.

Stratégie d'atténuation : Les évaluations de la valeur de nos sites majeurs, tels que Table Rock, permettront de s'assurer que ces dernières ne sont pas sur/sous-assurées, avant de présenter des demandes d'indemnisation, d'effectuer des analyses bénéfiques-risques de ces demandes, comme par exemple, l'impact de la pandémie sur l'interruption des activités. Étudier avec le ministère si Niagara Parks peut obtenir une couverture par le biais de programmes provinciaux afin de réduire les dépenses engagées.

Climat commercial

D'où vient l'argent de la Commission pour l'exercice 2020 - 2021 (du 1er avril 2020 au 31 mars 2021)	Où est passé l'argent de la Commission pour l'exercice 2019/2020 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)
Contrat de location des bateaux de croisières 6,5 M \$ (15 %)	Entretien - 14,8 M \$ (24 %)
Contrat de la tyrolienne et du parcours d'aventure - 0,5 M \$ (1 %)	Fonds de roulement - 5,1 M \$ (9 %)
Magasins de souvenirs, restaurants et attractions - (0 %)	Magasins de souvenirs, restaurants et attractions - 1,5 M \$ [Net] (2 %)
Loyer du terrain - 7,5 M \$ (17 %)	Administration - 9,6 M \$ (16 %)
Fonds subventionnés - 16,9 M \$ (39 %)	Loyer foncier – 19 M \$ (31 %)
Avances sur prêts à la construction - 11,4 M \$ (26 %)	Intérêts payés - 1 M \$ (2 %)
Autres revenus - 0,8 M \$ (2 %)	Remboursement de la dette à long terme - 2,4 M \$ (4 %)
	Initiatives stratégiques - 0,1 M \$ (0 %)
	Stabilisation de la centrale électrique - 1,3 M \$ (2 %)
	Autres dépenses - 5,9 M \$ (10 %)
D'où vient l'argent de la Commission pour l'exercice 2019 - 20 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)	Où est passé l'argent de la Commission 2019 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)
Contrat de location des bateaux de croisières - 15,8 M \$ (23%)	Entretien - 21,9 M \$ (28 %)
Contrat de la tyrolienne et du parcours d'aventure - 2,3 M \$ (3 %)	Fonds de roulement - 3,9 M \$ (6 %)
Magasins de souvenirs, restaurants et attractions – 41,3 M \$ (59 %)	Magasins de souvenirs restaurants et attractions - 0 \$ (0 %)
Loyer foncier - 7,4 M \$ (11 %)	Administration - 11,5 M \$ (15 %)
Fonds subventionnés - 0,06 M \$ (0 %)	Ajout d'actifs - 24,6 M \$ (32 %)
Avances sur prêts à la construction - 0 \$ (0 %)	Intérêts payés - 1 M \$ (1 %)
Autres revenus - 2,7 M \$ (4 %)	Remboursement de la dette à long terme - 2,2 M \$ (3 %)
	Initiatives stratégiques - 0,3 M \$ (0 %)
	Stabilisation de la centrale électrique - 0,2 M \$ (0 %)
	Autres dépenses - 10,9 M \$ (14 %)

Comparaison des rendements - Activités génératrices de revenus de Niagara Parks (en milliers de dollars)

	2020/21	% des ventes	2019/20	% des ventes
Revenus	17 292 \$	-	97 499 \$	-
Coût des produits vendus	1.839 \$	11 %	16 624 \$	17 %
Bénéfice brut	15 453 \$	-	80 630 \$	-
Dépenses d'exploitation	17.253 \$	99 %	41 094 \$	41 %
Revenu net avant les frais administratifs et d'amortissement	(1 493) \$	(10 %)	41 347 \$	42 %

Fréquentation de Niagara Parks

	Du 1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021	Du 1 ^{er} avril 2019 au 31 mars 2020	Augmentation / (Diminution)	REMARQUES
Attractions payantes				
Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes)	79 481	903 777	(824 296)	
Conservatoire des papillons	64 450	314 867	(250 417)	
Whirlpool Aero Car	33 944	133 906	(99 962)	
Randonnée « White Water Walk »	62 092	269 847	(207 755)	
Niagara's Fury	0	319 014	(319 014)	
Exposition florale « Floral Showhouse »	12 685	58 509	(45 824)	
Total	252 652	1 999 920	(1 747 268)	
Golf				
Parcours de golf Oak Hall Par 3 Course	0	1 384	(1 384)	
Parcours de golf Whirlpool	30 356	28 154	2 202	
Legends on the Niagara	67 871	54 701	13 170	
Total	98 227	84 239	13 988	
Sites historiques				
Le vieux fort « Old Fort Erie »	2 486	15 678	(13 192)	
Propriété « Laura Secord Homestead »	979	6 990	(6 011)	
Imprimerie « Mackenzie Printery »	191	4 486	(4 295)	
McFarland House	312	2 762	(2 450)	
Total	3 968	29 916	(25 948)	
Transport				
Service de transport WEGO	88 748	1 332 557	(1 243 809)	
Funiculaire « Falls Incline Railway »	114 834	1 187 336	(1 072 502)	
Total	203 582	2 519 893	(2 316 311)	
Fréquentation totale	558 429	4 633 968	(4 075 539)	

Note 1 : La fréquentation du système de transport WEGO ne représente que le nombre de passagers de la ligne verte le long de la promenade « Niagara Parkway. »

Rémunération des commissaires

Les commissaires de Niagara Parks reçoivent comme rémunération une indemnité journalière lorsqu'ils travaillent pour la Commission et lorsqu'ils assument leurs responsabilités en tant que membre du conseil d'administration de la Commission. L'indemnité journalière est établie par le gouvernement de l'Ontario et s'élève à 250 \$ pour la présidente, 175 \$ pour la vice-présidente et 135 \$ par membre du conseil.

Le tableau ci-dessous donne une liste des rémunérations payées aux commissaires pendant l'exercice 2020 - 2021 (du 1er avril 2020 au 31 mars 2021), ainsi que des frais remboursables.

Commissaire	Rémunération	Charges	Total
Sandie Bellows, Présidente	33 500,00 \$	0 \$	33 500,00 \$
April Jeffs, Vice-Présidente	2 012,50 \$	0 \$	2 012,50 \$
Eldon Bennett, Commissaire	135,00 \$	0 \$	135,00 \$
Sylvie Chartrand-Rafi, Commissaire	0 \$	0 \$	0 \$
Graham Coveney, Commissaire	202,50 \$	0 \$	202,50 \$
Natasha DiCienzo, Commissaire	1 687,50 \$	0 \$	675,00 \$
Jim Diodati, Commissaire	1 620,00 \$	0 \$	1 620,00 \$
Betty Disero, Commissaire	1 350,00 \$	0 \$	1 350,00 \$
Jessica Friesen, Commissaire	2 025,00 \$	0 \$	2 025,00 \$
Lois Anne Giles, Commissaire	2 025,00 \$	26,40 \$	2 051,40 \$
Vincent Kerrio, commissaire	0 \$	0 \$	0 \$
Ted Salci, Commissaire	1 147,50 \$	0 \$	1 147,50 \$
Wayne Redekop, Commissaire	1 350,00 \$	0 \$	1 350,00 \$
TOTAL	47 055,00 \$	26,40 \$	47 081,40 \$