



NIAGARA  
PARKS

# PLAN D'ACTIVITES

2023-2026





## La Commission des parcs du Niagara

### *Plan d'activités 2023-2026*

---

1.0	Sommaire .....	2
2.0	Mission.....	7
3.0	Analyse environnementale .....	11
4.0	Les orientations stratégiques .....	16
5.0	Programmes en cours et à venir : Activités, ressources et plans de mise en œuvre.....	19
6.0	Identification des risques.....	28
7.0	Ressources humaines .....	41
8.0	Mesures du rendement.....	51
9.0	Budget financier et dotation en personnel.....	61
10.0	Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information .....	71
11.0	Initiatives impliquant des tiers .....	76
12.0	Plan de communication .....	86



## 1.0 Sommaire

La Commission des parcs du Niagara est un organisme opérationnel régi par un conseil d'administration du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture de l'Ontario, conformément aux dispositions de la Loi sur les parcs du Niagara. Niagara Parks joue un rôle essentiel dans la région du Niagara et en Ontario, en préservant et en promouvant un site géographique d'importance mondiale (le corridor de la rivière Niagara), ainsi que d'autres sites de notre patrimoine culturel, tout en offrant une expérience touristique solide aux visiteurs de l'Ontario, du Canada et du monde entier. Financées par ses nombreuses initiatives génératrices de revenus et accueillant généralement des millions de visiteurs chaque année, les offres diversifiées de Niagara Parks comprennent des attractions naturelles, des restaurants locaux, des jardins renommés, des parcs, des sentiers, des terrains de golf de championnat, la promenade « Niagara Parkway », le sentier récréatif de la rivière Niagara, l'école d'horticulture, des sites patrimoniaux et des biens architecturaux, et garantissent la sécurité du public grâce au service de police de Niagara Parks.

En tant que première destination de tourisme et de loisirs au Canada, Niagara Parks est fier d'apporter une contribution majeure au double résultat spectaculaire de ce ministère. Ce dernier fait référence à l'aspect financier, grâce auquel les secteurs de ce ministère génèrent des centaines de milliers d'emplois et des milliards de dollars d'activité économique, et à l'aspect social, grâce auquel ces secteurs enrichissent le tissu culturel et social de l'Ontario.

Cette dualité trouve un écho dans la mission de Niagara Parks, qui consiste à protéger et à préserver le patrimoine naturel et culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en restant financièrement autonome, et elle continuera également de guider la politique de reprise de Niagara Parks, qui cherchera à trouver un équilibre entre la stimulation de la fréquentation de ses initiatives génératrices de revenus, contribuant à son résultat net, et son implication fondamentale en matière d'intendance environnementale et culturelle du corridor de la rivière Niagara.

L'exercice en cours (2022-23) a vu des étapes encourageantes vers la reprise, alors que les années précédentes (2020-21 et 2021-22) ont été significativement affectées par la pandémie de la COVID-19.

La Commission a fait et fera des investissements ciblés et stratégiques pour améliorer l'expérience des visiteurs de Niagara Parks, notamment en réaménageant l'emplacement phare de Niagara Parks, le Centre Table Rock, et en poursuivant la réussite de la réutilisation adaptative de la centrale électrique Niagara Parks Power Station. Ce projet a été soutenu par le ministère et l'Office ontarien de financement grâce à un prêt décennal. Grâce à son plan de relance à moyen terme, la Commission réduit ses processus et ses coûts administratifs, tout en restant concentrée sur la prestation de services de première ligne proposés aux visiteurs. Ce travail comprend le lancement d'un nouveau

système de planification des ressources de l'entreprise, un examen opérationnel des parcs et des services d'ingénierie, ainsi qu'une amélioration de la prestation de nos services numériques.

Le contenu de ce plan d'activités résume les objectifs et les priorités stratégiques de Niagara Parks entre 2023 et 2026, qui guideront l'organisation de sa reprise, éclairée par les objectifs et les priorités du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture. En plus de respecter les priorités du ministère, les objectifs et priorités stratégiques de Niagara Parks suivent les quatre thèmes de son plan stratégique décennal :

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

Entre 2023 et 2026, en plus des thèmes de son plan stratégique décennal, les activités et la prise de décisions de Niagara Parks seront guidées par les objectifs stratégiques suivants :

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

Afin d'avancer, ce plan d'activités prévoit que Niagara Parks continue à équilibrer sa mission unique tout en :

- Mettant l'accent sur la promotion de ses attractions naturelles, notamment la nouvelle centrale électrique Niagara Parks Power Station et son nouveau tunnel
- Développant l'initiative « Explorez la rivière », avec la collaboration des villes de Niagara-on-the-Lake, de Niagara Falls, de Fort Érié et de Parcs Canada.
- Collaborant avec les commerçants de Niagara Parks afin d'augmenter la fréquentation et les revenus de nos sites



- Travaillant avec des partenaires touristiques comme Destination Ontario, Niagara Falls Tourism, Niagara Falls Canada Hotel Association et Tourism Partnership of Niagara, afin d'attirer davantage de visiteurs à Niagara.
- Concluant le processus d'appel d'offres auprès du secteur privé pour la réutilisation adaptative de Toronto Power et d'Ontario Power Company (centrales électriques désaffectées).
- Réaménageant l'attraction actuelle Niagara's Fury pour la remplacer par une nouvelle expérience actualisée qui générera des revenus, tout en respectant les autres initiatives génératrices de revenus de Niagara Parks.
- Évaluant les possibilités de réaménagement de la marina de Niagara Parks à Miller's Creek.
- Augmentant les possibilités de financement et d'intendance par l'intermédiaire de la Fondation Niagara Parks.
- Mettant en œuvre une nouvelle stratégie numérique pour atteindre et dépasser les normes de services à la clientèle.
- Intégrant davantage les solutions de collecte et d'analyse des données pour éclairer notre prise de décisions.
- Élargissant les initiatives de diversité et d'inclusion afin de promouvoir un recrutement juste et diversifié.
- Continuant à rationaliser l'administration et la réduction des coûts.

Alors que Niagara Parks continue à identifier les possibilités d'augmentation de ses revenus et de préserver ses finances, nous mettons l'accent sur la promotion de nos activités générant le plus de revenus, à savoir nos attractions. L'augmentation de la fréquentation de nos attractions a produit des avantages annexes pour d'autres secteurs d'activités de Niagara Parks, et continuera de le faire, y compris pour nos magasins de détail, nos espaces de stationnement et nos restaurants locaux, qui sont tous des sources de revenus pour nous.

Niagara Parks prévoit une croissance continue de sa fréquentation et de ses recettes au cours des exercices 2023-24 et 2024-25. Dans l'ensemble, on s'attend à ce que le tourisme intérieur soit complètement rétabli en 2023, que la reprise aux États-Unis ait lieu en 2024 et à l'international en 2025-26. Comme le souligne notre lettre de mission pour 2023-24, fournie par le ministre Lumsden, Niagara Parks reconnaît et assume sa responsabilité en tant que principal générateur de demandes en matière de reprise du tourisme en Ontario. De plus, Niagara Parks continuera de collaborer avec ses partenaires, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls, ainsi qu'avec les organisations touristiques de nos destinations, Niagara Falls Tourism et Tourism Partnership of Niagara, et les acteurs régionaux, dont Niagara Falls Canada Hotel Association, afin de promouvoir la région du Niagara comme une destination touristique enviable et sûre, offrant une gamme variée d'expériences



à nos visiteurs. Niagara Parks propose des expériences riches et variées, qui contribuent à l'expansion des sentiers et itinéraires touristiques (Explorez la rivière), notamment le patrimoine de la guerre de 1812, l'histoire et la culture autochtones, l'histoire des Noirs, les expériences culinaires, l'architecture, le golf et les expériences de plein air, pour n'en nommer que quelques-unes. Niagara Parks continuera de collaborer avec ses partenaires autochtones et les autres organismes ministériels, ainsi qu'avec Destination Ontario et Destination Canada, afin de promouvoir ces types d'expériences authentiques, organisées à l'attention de nos visiteurs.

En 2022, la réussite de la relance de la Fondation Niagara Parks, l'identification de subventions et de possibilités de financement ont permis de contribuer et contribueront aux projets d'intendance environnementale et culturelle de l'organisation. En outre, en 2023, Niagara Parks conclura l'appel d'offres officiel et sélectionnera les soumissionnaires retenus pour le réaménagement des deux centrales électriques désaffectées restantes, la Toronto Power Generating Station et la Ontario Power Company Generating Station. Ces deux sites présentent un potentiel de réaménagement incommensurable, en raison de leurs caractéristiques architecturales étonnantes, de leur présence bien établie dans le paysage touristique de Niagara Falls et de leur emplacement sans pareil au bord des chutes et dans la partie basse des gorges du Niagara. Ce processus de réutilisation adaptative est essentiel pour s'assurer que ces sites historiques sont préservés et utilisés de manière viable à long terme, tout en soulageant certaines obligations financières de Niagara Parks, en raison de sa propriété des bâtiments.

Niagara Parks évaluera également d'autres possibilités d'engager le secteur privé, y compris ses locataires Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls, pour développer de nouvelles expériences proposées aux visiteurs, et améliorer, rafraîchir les offres existantes ainsi que réduire les coûts d'exploitation.

Niagara Parks continuera également à adopter une politique de conservation de ses effectifs, en ajustant ses besoins en fonction des niveaux prévus de la fréquentation et des recettes. Les effectifs prévus pour 2023-24 et 2024-25 sont supposés augmenter progressivement pour soutenir l'augmentation de la fréquentation et des recettes, l'extension des horaires de service et l'ouverture des sites, ce qui améliorera l'expérience des visiteurs.





Le tableau 1.1 ci-dessous résume les résultats d'exploitation de l'exercice en cours ainsi que les budgets pour les trois prochains exercices de 2023 à 2026.

Table 1.1 2022 - 2026 STATEMENT OF OPERATIONS (thousands of \$'s)						
	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
	BUDGET	PROJECTED	VARIANCE TO BUDGET	BUDGET		
	Apr. 2022	Apr. 2022	Apr. 2022	Apr. 2023	Apr. 2024	Apr. 2025
	Mar. 2023	Mar. 2023	Mar. 2023	Mar.2024	Mar.2025	Mar.2026
Total Revenue	\$63,579	\$106,053	\$42,474	\$121,894	\$131,450	\$141,679
Total Expenses	\$61,572	\$83,745	\$22,174	\$96,893	\$102,508	\$109,213
Net Surplus Before Interest & Depreciation	\$2,007	\$22,307	\$20,300	\$25,001	\$28,942	\$32,466
Loan Interest	\$1,031	\$1,113	\$82	\$1,703	\$1,435	\$1,119
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	\$10,910	\$10,001	(\$909)	\$11,451	\$12,542	\$13,573
Net increase (Decrease) in Power Plant Obligation	\$400	\$300	(\$100)	\$300	\$300	\$300
Annual Net Surplus (Deficit)	(\$10,334)	\$10,893	\$21,227	\$11,547	\$14,665	\$17,474



## 2.0 Mission

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

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

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

## 2.1 La mission de Niagara Parks

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

Niagara Parks s'engage à fournir des produits commerciaux à succès, afin d'offrir des avantages à tout le monde : les itinérants, comme les communautés locales, l'Ontario et le Canada, ainsi que leurs environnements naturels, sociaux et culturels respectifs.

## 2.2 L'intendance

Le rôle d'intendance assumé par Niagara Parks est essentiel à ses responsabilités depuis sa création. Niagara Parks doit préserver et commémorer l'importance historique, culturelle et environnementale du corridor de la rivière Niagara. En remplissant cette importante mission publique, Niagara Parks fournit une myriade de services publics et communautaires et assume un important rôle d'intendance culturelle au nom de la province de l'Ontario.

Le processus d'identification et d'évaluation du patrimoine de Niagara Parks a reçu l'approbation du ministère, en vertu des Normes et lignes directrices régissant la conservation des biens patrimoniaux provinciaux (Loi sur le patrimoine de l'Ontario). Ce processus démontre l'implication continue de Niagara Parks en faveur de l'intendance des biens patrimoniaux provinciaux de l'Ontario et le partenariat en faveur de la mise en œuvre de ces normes et lignes directrices.

## 2.3 Directive concernant les organismes et les nominations

Le fonctionnement de Niagara Parks est conforme au cadre de responsabilisation des organismes provinciaux, tel qu'il est défini dans la Directive concernant les organismes et les nominations. Cette





directive décrit les divers mécanismes de responsabilisation, qui doivent être établis entre un organisme et le ministère concerné, y compris l'élaboration d'un protocole d'entente et la présentation de rapports annuels, de plans d'activités pluriannuels et d'évaluations trimestrielles des risques. On y trouve également l'obligation de réaliser des audits externes, des rapports financiers et des examens périodiques.

Conformément à cette directive, Niagara Parks a été classé comme une entreprise opérationnelle provinciale, administrée par un conseil d'administration, relevant du MIPSTC, ce qui permet à Niagara Parks de prendre des décisions opérationnelles. En tant qu'organisme provincial régi par un conseil d'administration, la CPN dispose de l'autorité financière et opérationnelle pour mener des activités et des opérations en soutien de sa mission. La Commission répond au MIPSTC de la réalisation de sa mission et son président la représente auprès du ministre.

## **2.4 Classification en entreprise opérationnelle**

Niagara Parks est également classé comme une entreprise opérationnelle, ce qui lui donne le pouvoir de vendre des biens ou des services au public, de manière commerciale, et de percevoir des revenus de ses activités commerciales. La classification de Niagara Parks en entreprise opérationnelle gérée par le conseil d'administration d'un organisme provincial affirme l'intention et les attentes du gouvernement envers Niagara Parks, à savoir qu'elle poursuive des stratégies de gestion financière saine. En exploitant ses propres installations commerciales et en négociant des accords avec d'autres acteurs, Niagara Parks est en mesure de générer les profits nécessaires pour respecter son principe d'autonomie financière et ses importantes responsabilités d'intendance. En structurant Niagara Parks comme une organisation économiquement autonome, qui rend compte au MIPSTC et dont la surveillance et le contrôle sont confiés à un conseil élu, Niagara Parks est régi de manière efficace au profit de la population de l'Ontario. Le tableau suivant illustre les diverses expériences proposées au public de Niagara Parks.



HOUSE BRANDS	ATTRACTIONS	NATURE + GARDENS	HERITAGE	CULINARY	GOLF	SHOPS	WEDDINGS
<b>SUB-BRANDS</b>	Niagara Parks Power Station Journey Behind the Falls Niagara's Fury Whirlpool Aero Car White Water Walk ..... Niagara City Cruises WildPlay Zipline to the Falls WildPlay Whirlpool Adventure Course	Botanical Gardens Butterfly Conservatory Centennial Lilac Gardens Dufferin Islands Floral Clock Floral Showhouse Niagara Glen Niagara Glen Nature Centre & Nature Exchange Niagara Recreational Trail Oakes Garden Theatre Paradise Grove Queen Victoria Park Queenston Heights Park School of Horticulture	Battle of Chippawa Memorial Site Landscape of Nations Laura Secord Homestead Mackenzie Printery Mather Arch McFarland House Old Fort Erie	Table Rock House Restaurant Table Rock Market Table Rock Patio Legends on the Niagara Clubhouse Queen Victoria Place Restaurant Queenston Heights Restaurant Whirlpool Restaurant Quick Serve Restaurants	Legends on the Niagara Oak Hall TaylorMade Niagara Performance Centre Whirlpool Golf Course	Attraction Shops Grand View Gift Shop Niagara Parks General Store (online) Queen Victoria Place Gift Shop Table Rock Shop	Ceremonies and Receptions Social Events



**TABLE ROCK HOUSE**  
RESTAURANT

QUEENSTON HEIGHTS  
RESTAURANT | EST 1908





## 2.5 Buts et objectifs du ministère

En tant qu'organisme du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Niagara Parks soutient directement sa mission d'amélioration de la qualité de vie et de promotion de la croissance économique, en offrant des expériences touristiques et culturelles, en soutenant les industries des arts et de la culture et en encourageant la participation aux activités sportives et récréatives dans tout l'Ontario.

En outre, le ministère déclare aider l'économie de l'Ontario par son soutien et son investissement stratégiques en :

- Collaborant avec l'industrie et les organisations touristiques régionales pour attirer les investissements internationaux
- Investissant dans des festivals et des événements dans toute la province
- Protégeant les ressources du patrimoine culturel
- Assurant la promotion des arts et de l'économie créative
- Finançant les bibliothèques publiques
- Soutenant les projets et l'implication communautaires
- Promouvant les modes de vie actifs et la participation aux sports, aux loisirs et à l'activité physique

Dans la lettre de mission du ministre Lumsden à l'attention de Niagara Parks, des objectifs spécifiques décrivent et orientent ces efforts de relance, notamment :

- Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses
- Transparence et responsabilité
- Gestion des risques
- Gestion des effectifs
- Collecte des données
- Prestation numérique et service à la clientèle
- Diversité et inclusion

Les efforts de Niagara Parks pour respecter ces objectifs sont détaillés aux sections 5 et 8 de ce plan d'activités.

### 3.0 Analyse environnementale

Avant la COVID-19, les visiteurs internationaux représentaient plus de 60 % des recettes annuelles de Niagara Parks. La pandémie ayant entraîné la perte quasi-totale de ces marchés à rentabilité élevée, Niagara Parks s'est concentré sur l'optimisation des visites issues des marchés intérieurs régionaux, principalement la région du Grand Toronto, et ce fut une réussite. À l'avenir, il sera essentiel de générer des visites répétées issues des marchés nationaux régionaux tandis que les marchés internationaux continueront à se rétablir au cours des deux à cinq prochaines années.

Actuellement, aucune exigence importante en matière de santé publique n'a d'incidence sur les activités de Niagara Parks et l'expérience des visiteurs. À la fin du mois de septembre, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il mettrait fin à la vaccination obligatoire et à l'utilisation de l'application ArriveCan comme conditions d'entrée dans le pays. La suppression de ces obstacles devrait contribuer à une augmentation significative du nombre de visiteurs américains au sein de Niagara Parks en 2023 ; cependant, les conditions économiques dicteront le niveau de cette reprise.<sup>1</sup>

La COVID-19 a accéléré les changements déjà présents sur le marché du travail national, ce qui a entraîné des retraites anticipées et un exode des travailleurs du secteur touristique, à la suite des mises à pied de longue durée en 2020.<sup>2</sup> Niagara Parks continue d'être confronté à ces pénuries sur le marché du travail, ayant affecté les niveaux de service de première ligne, en particulier dans ses activités culinaires. On s'attend à ce que l'embauche et la fidélisation du personnel soient un problème permanent dans de nombreux secteurs, et en particulier dans le tourisme, en partie à cause de sa main-d'œuvre largement saisonnière. Niagara Parks mettra en œuvre de meilleures stratégies de recrutement et de fidélisation de son personnel pour relever ce défi.

Le marché national des voyages d'agrément a déjà montré les premiers signes d'une forte reprise, de nombreux consommateurs étant impatients de voyager après avoir renoncé à leurs vacances habituelles pendant la pandémie. En outre, l'assouplissement des restrictions aux frontières devrait accélérer la reprise des marchés internationaux dans une certaine mesure. Malgré ces signes positifs, on s'attend à ce que les marchés européens mettent jusqu'à quatre ans pour retrouver les niveaux de 2019, les marchés asiatiques étant encore plus à la traîne.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.thestar.com/politics/2022/09/22/cp-newsalert-pm-trudeau-backs-lifting-some-covid-19-travel-rules.html>

<sup>2</sup> <https://tourismhr.ca/fr/2022/08/29/incidence-des-penuries-de-main-doeuvre-en-tourisme-sur-la-reprise-dans-ce-secteur/>

<sup>3</sup> <https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1661-Tourism%20outlook%20-%20Spring%202022/Tourism%20Outlook%20-%20Spring%202022%20EN.pdf>





Les voyages d'affaires devraient mettre beaucoup plus de temps à se rétablir et pourraient ne jamais revenir aux niveaux pré-pandémiques, les principaux experts du secteur prévoient qu'il faudra attendre 2024 pour que ces derniers atteignent à peine 80 % des niveaux de 2019.

Le regain d'intérêt et de fréquentation pour les expériences en plein air devrait se poursuivre dans les années à venir et correspondre aux principales offres de produits de Niagara Parks, qui se concentrent sur la facilitation de l'accès du public aux merveilles naturelles du corridor de la rivière Niagara. Niagara Parks continuera à rechercher de nouvelles possibilités de générer des revenus, mobilisant davantage ses espaces verts et encourageant les explorations et les visites répétées.<sup>4</sup>

Dans un marché touristique concurrentiel, avec de nombreuses options pour allouer leurs dépenses discrétionnaires potentiellement limitées, les consommateurs exigeront d'en avoir pour leur argent. Niagara Parks doit continuer à développer et à offrir des expériences de grande qualité, uniques en leur genre, profitant de l'avantage concurrentiel de ses sites naturels pour se différencier de ses concurrents. Les attractions les plus demandées, comme la centrale électrique de Niagara Parks et Journey Behind the Falls, seront utilisées comme produits d'appel dans les forfaits offrant aux acheteurs une valeur perçue comme de premier ordre.

### Analyse FFOM (SWOT)

<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Longue histoire (fondée en 1885)</li><li>• Mission unique et adresse mondialement connue (corridor de la rivière Niagara)</li><li>• Zone binationale</li><li>• Expériences variées proposées aux clients</li><li>• Principal générateur de demandes pour Niagara et l'Ontario</li><li>• Relations de longue date avec les organismes touristiques</li><li>• Un des organismes clés du MIPSTC.</li></ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revenus variables élevés</li><li>• Dépendance à l'égard des visiteurs américains et internationaux pour la majorité des revenus.</li><li>• Importante base d'actifs à entretenir (à la fois exploitations et immobilisations).</li></ul>

<sup>4</sup> [https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1515-Tourism%27s%20Big%20Shift%3A%20Key%20Trends%20Shaping%20the%20Future%20of%20Canada%27s%20Tourism%20Industry%20%20November%202021/Destination%20Canada\\_Tourism%26%23039%3Bs%20Big%20Shift\\_Report\\_November%202021\\_EN.pdf](https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1515-Tourism%27s%20Big%20Shift%3A%20Key%20Trends%20Shaping%20the%20Future%20of%20Canada%27s%20Tourism%20Industry%20%20November%202021/Destination%20Canada_Tourism%26%23039%3Bs%20Big%20Shift_Report_November%202021_EN.pdf)

<b>Opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérêt renouvelé pour la nature (parcs, sentiers, espaces ouverts).</li> <li>• Intérêt renouvelé des Ontariens et des Canadiens pour l'exploration de leur « propre cour ».</li> <li>• De nouvelles expériences à offrir aux marchés américains et internationaux</li> <li>• Tourisme durable, y compris celui « fait et apprécié dans la région du Niagara et en Ontario » (par exemple, « Feast ON » dans le domaine culinaire).</li> <li>• Initiatives conjointes avec les autres acteurs             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Partenaires tiers de Niagara Parks (p. ex. Niagara City Cruises ; WildPlay Niagara Falls).</li> <li>○ Organisations touristiques (Niagara Falls Tourism ; Tourism Partnership of Niagara ; Destination Ontario)</li> <li>○ Municipalités locales (Ville de Niagara Falls ; Ville de Fort Érié ; Ville de Niagara-on-the-Lake)</li> <li>○ Filiales (par exemple, la Fiducie du patrimoine ontarien, Science Nord, le Centre des sciences de l'Ontario et les Jardins botaniques royaux).</li> </ul> </li> <li>• Marchés locaux             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Région de Niagara/du Sud de l'Ontario</li> <li>○ Québec</li> <li>○ Marché américain des automobilistes</li> </ul> </li> </ul>
<b>Menaces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'augmentation des coûts administratifs hors du contrôle de Niagara Parks (ex. Assurance et installations)</li> <li>• Les voyages internationaux mettent plus de temps à reprendre</li> <li>• Les problèmes mondiaux (financiers, pandémies, conflits) ayant un impact sur le tourisme.</li> </ul>

### 3.1 Perspectives fiscales

Le climat économique actuel est marqué par l'incertitude et la prudence. Une période prolongée d'inflation mondiale rapide a incité la Banque du Canada à réagir en augmentant considérablement les taux d'intérêt, qui ont atteint des niveaux historiquement bas en 2020, et en prévoyant d'autres

hausse à court terme. Les économistes craignent que la poursuite de cette tendance, tant au Canada qu'à l'étranger, n'entraîne une récession mondiale.<sup>5</sup>

Les premières indications montrent que les consommateurs sont conscients de l'évolution du climat économique et qu'ils adaptent leurs habitudes de consommation en conséquence. Une réduction globale du revenu disponible perçu, combinée à une hésitation à s'endetter davantage, pourrait continuer à avoir un impact négatif sur les dépenses liées aux loisirs et aux divertissements, y compris les repas et les voyages.<sup>6</sup>

La fluctuation des frais généraux, marquée par l'augmentation des coûts des services publics et du carburant, sera également un obstacle à la rentabilité des activités de Niagara Parks. Niagara Parks continuera de surveiller de près ces dépenses et de chercher des occasions de réduire sa consommation dans la mesure du possible.

Les dernières perspectives économiques et financières publiées par le gouvernement de l'Ontario, dans son rapport de l'automne 2022, soulignent une croissance économique plus rapide que prévu en 2022, tout en avertissant que l'exercice 2023-24 connaîtra une croissance plus lente que celle anticipée. Selon les projections actuelles de la Banque du Canada, qui supposent que la pandémie de la COVID-19 continuera de s'atténuer, le PIB devrait augmenter de 2,8 % en 2022, de 2,3 % en 2023 et de 2,0 % en 2024.<sup>7</sup>

Dans les années à venir, la croissance économique sera tirée à la hausse par la vigueur des dépenses des ménages et la croissance des exportations. Toutefois, le rythme de la croissance devrait ralentir à mesure que l'économie retrouvera son potentiel de production et que les mesures de soutien temporaires mises en place en réponse à la pandémie de COVID-19 arriveront à leur terme.<sup>8</sup>

Malgré les inquiétudes entourant l'état de l'économie en général au cours des prochaines années, Destination Canada demeure optimiste et pense que la demande de voyages des consommateurs surmontera ces défis, et que l'industrie du tourisme au Canada poursuivra sa reprise. Les données de l'automne 2022 indiquent un fort intérêt des visiteurs en provenance des États-Unis pour l'année à

---

<sup>5</sup> <https://www.thestar.com/business/2022/09/14/a-soft-landing-more-like-a-crash-landing-say-economists-who-warn-bank-of-canadas-rapid-rate-hikes-will-likely-trigger-a-recession.html>

<sup>6</sup> <https://www.bnnbloomberg.ca/majority-of-canadians-are-making-changes-to-their-grocery-store-habits-amid-higher-prices-1.1821231>

<sup>7</sup> <https://www.budget.canada.ca/fes-eea/2022/report-rapport/overview-apercu-fr.html>

<sup>8</sup> <https://www.budget.canada.ca/fes-eea/2022/report-rapport/overview-apercu-fr.html>



venir, soutenu par un dollar canadien moins cher, des conditions d'entrée assouplies et l'instabilité géopolitique à l'extérieur de l'Amérique du Nord. <sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> [https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1696-Tourism%20Outlook%20-%20Fall%202022/Tourism%20Outlook%20-%20Forecast%20Highlights%20-%20Fall%202022%20-%20EN\\_1.pdf](https://www.destinationcanada.com/sites/default/files/archive/1696-Tourism%20Outlook%20-%20Fall%202022/Tourism%20Outlook%20-%20Forecast%20Highlights%20-%20Fall%202022%20-%20EN_1.pdf)



## 4.0 Les orientations stratégiques

Le plan stratégique décennal est un plan directeur du potentiel de Niagara Parks à atteindre l'excellence sur la scène internationale, en sa qualité de Parc parmi les plus spectaculaires du monde, avec sa mission de préservation du patrimoine naturel, bâti et culturel dans le corridor de la rivière Niagara.

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

### 4.1 Déclaration d'intention de Niagara Parks

D'ici 2028, Niagara Parks sera en Ontario :

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

### 4.2 Les thèmes du plan stratégique

#### **Thème 1 – Préserver et mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre style de vie**

- Mettre en œuvre une stratégie de marque convaincante
- Promouvoir le rôle d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks
- Plan de commercialisation et de marketing

#### **Thème 2 – Exploiter et mobiliser nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques**

- Comprendre les attentes des visiteurs quant à la définition d'une expérience exceptionnelle.
- Adapter les expériences actuelles et futures aux profils des visiteurs
- Développer des produits et des marchés afin de proposer des expériences toute l'année

- Fournir des liens et/ou des choix transparents aux visiteurs.
- Assurer l'accessibilité à tous les sites de Niagara Parks
- Développer une expansion touristique durable

### **Thème 3 – Soutenir un environnement professionnel dynamique autour de l'attraction des investissements, du lien avec les communautés locales, de la création d'emplois et du bien-être économique**

- Identifier les principaux acteurs
- Définir et formaliser les relations

### **Thème 4 – Améliorer nos expériences et notre hospitalité**

- Rendre autonomes nos finances
- Réviser nos secteurs d'activité
- Rendre efficaces et efficaces nos processus/systèmes en vue d'une amélioration et d'une innovation continues
- Créer un environnement sûr pour les visiteurs et le personnel
- Soutenir l'excellence dans les stratégies de recrutement et de fidélisation du personnel
- Soutenir la formation du personnel et l'acquisition de nouvelles compétences

## **4.3 Objectifs stratégiques**

Guidés par les thèmes de son plan stratégique décennal, Niagara Parks entreprend un certain nombre de projets et de priorités destinés à réaliser son ambition de devenir l'un des parcs les plus spectaculaires du monde.

En outre, Niagara Parks a identifié certains objectifs stratégiques, qui visent à permettre à l'organisation de se relancer, après l'impact de la pandémie sur ses activités et ses ressources financières. Comme le stipule son plan de relance à moyen terme, et conformément aux objectifs principaux énoncés dans la lettre de mission du ministre, Niagara Parks cherchera un équilibre entre la réalisation de sa mission, le soutien de la rentabilité des principales initiatives génératrices de revenus et la recherche de partenariats, afin d'aider l'organisation à retrouver sa santé financière. À cette fin, les objectifs stratégiques suivants visent à rationaliser les activités de Niagara Parks et à favoriser la gestion de ses finances entre 2023 et 2026 :

- Développer et entretenir des expériences exceptionnelles pour nos clients
- Augmenter nos revenus



- Élargir notre prestation de services numériques
- Développer une collaboration étroite avec nos organisations partenaires
- Garantir une gestion financière solide

Ces objectifs stratégiques sont développés à la section 8 de ce plan d'activités, qui comprend des exemples de plans d'action de Niagara Parks pour atteindre ces objectifs, ainsi que des données justificatives.

## **5.0 Programmes en cours et à venir : Activités, ressources et plans de mise en œuvre**

Au fur et à mesure que Niagara Parks avancera dans sa période de relance, en plus des objectifs stratégiques et des opportunités précédemment décrits, nous continuerons à poursuivre les projets et les priorités conformes à ce plan stratégique décennal et ferons avancer notre mission d'intendants environnementaux et culturels du corridor de la rivière Niagara. Bon nombre de ces projets sont déjà en cours, tandis que d'autres sont nouveaux dans ce cycle de planification.

Voici les principaux projets sur lesquels Niagara Parks se concentrera entre 2023 et 2026, selon les quatre thèmes de son plan stratégique :

### **Préserver et mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre style de vie :**

- **Initiatives d'intendance environnementale**

L'intendance environnementale demeure l'une des principales responsabilités de Niagara Parks en sa qualité d'intendant environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara. Entre 2023 et 2026, Niagara Parks poursuivra sa mission d'intendance le long du corridor de la rivière Niagara, soutenu par un nouveau financement rendu possible par la Fondation Niagara Parks, tout en collaborant avec des organismes partenaires, notamment l'Office de protection de la nature de la péninsule du Niagara, Parcs Canada, Canards Illimités Canada et d'autres, afin d'exécuter des projets d'intendance environnementale percutants.

Niagara Parks poursuivra son travail de restauration des zones humides côtières le long des secteurs clés de la rivière Niagara, afin de stabiliser le rivage, de fournir un habitat essentiel aux poissons et de réduire l'érosion. À ce jour, plus de 800 mètres de nouveaux habitats humides côtiers ont été créés, en utilisant des centaines de frênes morts et d'autres matériaux recyclés. Les populations de poissons ont déjà réagi à l'assainissement des zones humides, les espèces de poissons indigènes d'eau chaude et d'eau froide, notamment l'achigan à petite bouche, le maskinongé, le doré jaune et la perchaude, montrent des signes encourageants de meilleure santé.

Niagara Parks poursuit des travaux de restauration d'une zone naturelle le long de la rivière Niagara, connue sous le nom de Gonder's Flats, à Fort Érié. Au cours des six dernières années, Niagara Parks a progressivement restauré Gonder's Flats, qui s'est gravement dégradé en raison des utilisations précédentes des terres et de l'arrivée de l'agrile du frêne, une espèce envahissante. La phase actuelle du projet s'appuie sur la restauration déjà effectuée de





l'habitat riverain et comprendra des améliorations du site, un étang et la plantation d'espèces de milieux humides.

Au cours des trois prochaines années, Niagara Parks poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie décennale de gestion de la forêt urbaine, qui fixe un certain nombre d'objectifs et de stratégies fondés sur la recherche, qui l'aidera à créer une forêt urbaine plus saine et plus résiliente, soutenant la faune et les possibilités récréatives, réduisant la pollution, offrant un paysage magnifique et favorisant l'atténuation des impacts des inondations, de l'érosion et même du changement climatique. La stratégie de gestion de la forêt urbaine vise à améliorer la santé des forêts, à augmenter la couverture de la canopée, à accroître la biodiversité des espèces et des habitats, à atténuer les effets des espèces envahissantes et du changement climatique, à renforcer la sensibilisation et à promouvoir l'intendance. L'objectif à dix ans est d'atteindre une couverture de canopée égale à 35 %.

Depuis 2012, environ 150 000 arbres ont été plantés sur les sites de Niagara Parks. La Fondation Niagara Parks continuera à collecter des fonds pour soutenir cette initiative et à planter 5 000 arbres par an, contribuant ainsi à une couverture supplémentaire de 93 hectares dans le corridor de la rivière Niagara.

- **Les projets d'intendance culturelle**

Niagara Parks poursuivra son partenariat avec Landscape of Nations 360, en collaborant à l'élaboration de programmes et d'initiatives qui aident à partager l'histoire et la culture des peuples autochtones du Niagara. Les possibilités de collaboration entre 2023 et 2026 comprendront l'organisation d'événements dans le cadre du mois des Autochtones en juin et de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en septembre, la poursuite de la série de conférences sur les Autochtones, la promotion du nouveau sentier des liens avec les autochtones, établi le long de la promenade du Niagara, et le sentier des plantes indigènes, la consultation continue sur le développement du contenu et l'organisation de la cérémonie annuelle de Valour & Victory en l'honneur des vétérans autochtones. Niagara Parks donnera également la priorité à sa programmation et à ses expériences autour de l'histoire des Noirs, y compris sa populaire série de conférences sur l'histoire des Noirs, ainsi que la promotion et le soutien du nouveau sentier de l'histoire des Noirs, qui identifie les sites et les lieux liés à l'histoire des Noirs au sein de Niagara Parks. Les histoires et les activités liées à l'histoire des Autochtones et des Noirs seront soutenues par l'initiative « Explorez la rivière », qui sensibilisera davantage à ces thèmes importants et aux projets novateurs d'intendance culturelle qui s'y rattachent.

- **Poursuite de la mise en œuvre du plan de commercialisation et de marketing (SMP)**

En 2023, le plan de commercialisation et de marketing de Niagara Parks se concentrera sur le maintien d'une forte fréquentation issue du marché intérieur, tout en investissant des efforts importants en matière de vente et de marketing pour soutenir la reprise du marché vital des États-Unis, qui sera beaucoup plus accessible après la suppression des restrictions aux frontières liées à la COVID-19, notamment l'abandon de l'application ArriveCan. Niagara Parks continuera à collaborer avec des partenaires touristiques tels que Niagara Falls Tourism, Tourism Partnership of Niagara, Destination Toronto, Destination Ontario, Destination Canada, l'Alliance du tourisme culinaire, etc. ainsi qu'avec ses autres partenaires locataires, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls. Niagara Parks continuera également à se concentrer sur le soutien des produits et des fournisseurs locaux (par exemple, pour les détaillants en alimentation et boissons). Niagara Parks collaborera avec les partenaires touristiques comme les partenaires de l'hébergement, par le biais de programmes comme les forfaits « Select Accommodation Partner Program » and « Niagara Parks Golf Stay and Play », ainsi que la fourniture d'actifs numériques aux hôteliers, afin de promouvoir les expériences proposées aux clients de Niagara Parks, par le biais de leurs canaux respectifs de commercialisation.

L'équipe de vente de Niagara Parks continuera à cibler les marchés nationaux et américains, à travailler en étroite collaboration avec les agents de voyage en ligne afin de promouvoir les expériences proposées par Niagara Parks et de rechercher des possibilités de collaboration avec des organisations comme la CAA/AAA. Malgré certains défis importants tout au long de la pandémie de la COVID-19, Niagara Parks a continué à enregistrer une forte croissance et une forte demande en faveur des mariages sur ses sites. L'équipe en charge de ce domaine continuera à offrir des célébrations spectaculaires et à identifier les possibilités de promouvoir et d'accroître la présence de Niagara Parks sur ce marché essentiel.

- **Plan public de programmation**

Niagara Parks a entrepris une vérification complète de son calendrier annuel d'événements afin de respecter les objectifs et les priorités de l'organisation en matière d'allocation de ses ressources. Le plan de programmation de 2023 met l'accent sur la transition vers le retour à des événements entièrement en présentiel, mobilisant les sites et les attractions existants de Niagara Parks autour d'événements publics importants, débouchant sur des résultats quantifiables favorisant l'avancée de notre mission.

Il s'agit notamment des événements suivants :

- Expositions pédagogiques itinérantes au Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons)
- Événements culinaires en approvisionnement exclusivement local



- Visites culturelles célébrant l'histoire des autochtones et des Noirs
- Événements de golf inclusifs, pour les femmes et les jeunes
- Ateliers de jardinage aux jardins botaniques.

La programmation publique pour 2023-26 continuera de mettre l'accent sur les possibilités de relater des histoires liées à la culture, en mettant l'accent sur les expériences autochtones, l'histoire des Noirs, la guerre de 1812, ainsi que sur la santé et le bien-être, les expériences culinaires, la nature et l'environnement, et créera des passerelles avec les offres de Niagara Parks, notamment ses sites patrimoniaux, ses parcs et sentiers. Les réseaux numériques de Niagara Parks contribueront à amplifier ces histoires et expériences grâce à un contenu photo et vidéo de haute qualité.

### **Exploiter et mobiliser nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques :**

- **Lancement de la phase II de la centrale électrique de Niagara Parks**

En juillet 2021, Niagara Parks a lancé la phase I de la centrale électrique de Niagara Parks, une nouvelle attraction offrant des visites audioguidées ou guidées du générateur du site, ainsi que des expositions, des installations interactives et des artefacts restaurés, et une expérience nocturne épique de sons et lumières, « Currents : Niagara's Power Transformed ».

En juillet 2022, à la suite du succès de la phase I, Niagara Parks a lancé la phase II de l'attraction, « Le Tunnel », qui comprend un ascenseur vitré, acheminant les visiteurs à 180 pieds sous le générateur, en passant par les douze niveaux, qui constituent la fascinante infrastructure souterraine utilisée pour alimenter la station. Cette descente mène les visiteurs au canal de fuite, un tunnel de 2 200 pieds, bordé de briques, qui appartenait à l'édifice original, utilisé pour renvoyer l'eau dans le cours inférieur de la rivière Niagara, après son usage pour la production d'hydroélectricité. Le tunnel débouche sur un point de vue incroyable, inédit et exclusif, une plate-forme d'observation au pied des chutes du Niagara.

Le lancement de cette expérience « Le Tunnel » a suscité l'attention des médias du monde entier et a fait l'objet d'une couverture virale de la part de centaines d'acteurs de l'information, dont CNN, le Washington Post, la BBC et tous les principaux réseaux d'information télévisés d'Amérique du Nord. Cette attention a contribué à la forte fréquentation de la centrale électrique, qui est en passe d'accueillir plus de 300 000 visiteurs au cours de sa première année d'exploitation ininterrompue, après l'ouverture de la phase II de l'attraction.

Niagara Parks continuera de varier et d'améliorer l'expérience des visiteurs sur cette attraction, grâce à l'installation de nouvelles expositions médiatiques dans le hall du générateur et sur le sol du tunnel,

tout en ajoutant une infrastructure interne adéquate pour répondre à l'intérêt croissant en faveur des événements spéciaux et des rachats d'entreprises sur le site. La Niagara Parks Power Station a déjà enregistré les réservations de plusieurs événements privés de taille pour 2023 et cette activité devrait continuer à se développer entre 2023 et 2026.

- **Remplacement de la structure et de la cabine du Whirlpool Aero Car**

Niagara Parks a établi que certains éléments de l'attraction Whirlpool Aero Car approchaient de la fin de leur durée de vie et ont entamé leur processus de remise à neuf. Entre 2023 et 2026, Niagara Parks remplacera donc l'arche et remettra à neuf la cabine de l'aérocar. Conçu par le célèbre ingénieur espagnol Leonardo Torres Quevedo, le Whirlpool Aero Car survole la gorge du Niagara depuis 1916, offrant aux visiteurs une vue d'ensemble de ce phénomène naturel que sont les rapides Whirlpool de la rivière Niagara. Ces travaux permettront de protéger la valeur patrimoniale de l'aérocar, tout en respectant les normes les plus strictes en matière de santé et de sécurité.

- **Initiative « Explorez la rivière »**

Le corridor de 56 kilomètres de la rivière Niagara et les terres qui l'entourent constituent l'une des régions les plus importantes sur le plan historique et les plus riches sur le plan culturel au Canada. A travers les paysages naturels spectaculaires du Niagara, les thèmes de la culture autochtone, de l'histoire des Noirs, de l'édification de la nation et bien d'autres encore attendent d'être découverts dans tous les coins. Une nouvelle initiative collaborative, « Explorez la rivière », encourage les visiteurs et les résidents à découvrir ces histoires remarquables tout en créant et en développant leurs propres liens avec la région du Niagara.

« Explorez la rivière » met en lumière les sites et les activités de Fort Érié, de Niagara Falls et de Niagara-on-the-Lake. Ces trois municipalités ont collaboré avec le personnel de Niagara Parks et de Parcs Canada pour optimiser la richesse des expériences offertes aux visiteurs et les présenter d'une manière nouvelle et accessible, grâce à des itinéraires assimilables, idéalement conçus pour la découverte.

Le lancement de l'initiative « Explorez la rivière » déclinait les cinq thèmes suivants en 2022 :

- Histoire des Noirs
- Culture autochtone
- Construction de la nation
- Nature
- Vie active





Grâce à ces cinq thèmes initiaux, plus de 50 sites, monuments, sentiers et parcs uniques ont déjà été mis en valeur, et d'autres le seront à l'avenir.

- **Réaménagement de l'attraction Niagara's Fury**

Depuis son ouverture en 2008, l'attraction Niagara's Fury offre aux visiteurs la possibilité de vivre une simulation multisensorielle de la formation des chutes en 4D. L'attraction est située dans le site phare de Niagara Parks, le bâtiment de Table Rock, situé au bord des Canadian Horseshoe Falls (Chutes du fer-à-cheval), qui accueille chaque année des millions de visiteurs. Le matériel et l'expérience générale de l'attraction Niagara's Fury arrivent en fin de vie. Niagara Parks achève actuellement la phase de recherche initiale, afin de créer une nouvelle expérience génératrice de revenus pour les visiteurs de son site phare, le Centre de Table Rock.

Les objectifs de cette nouvelle expérience de visite sont les suivants :

- Introduire un nouveau générateur de demandes, attirant un large public, afin d'augmenter la fréquentation de Niagara Parks, de la région de Niagara et de l'Ontario.
- Optimiser les revenus au mètre carré, en utilisant au mieux la surface existante ou potentielle.
- Réduire les dépenses d'exploitation, y compris les frais généraux et les dotations en personnel (modèle d'exploitation plus durable/efficace).
- Créer un esprit du lieu à l'arrivée.

Un calendrier détaillé du projet est en cours d'élaboration, l'objectif étant d'ouvrir la nouvelle expérience aux visiteurs en 2025.

- **Poursuite de la mise en œuvre de la stratégie d'orientation**

La stratégie d'orientation de Niagara Parks continuera d'être mise en œuvre à travers ses 56 kilomètres de parc, selon les ressources disponibles, afin d'offrir une expérience homogène aux visiteurs et de favoriser une meilleure compréhension et appréciation de tout ce que Niagara Parks peut offrir. Guidé par la stratégie définie, Niagara Parks continuera d'aider nos clients à mieux s'orienter lors de la visite de nos sites. En 2022-23, l'accent sera mis sur les lacunes repérées et la signalisation dans la zone centrale du parc Queen Victoria, ainsi que sur le remplacement des panneaux obsolètes aux extrémités nord et sud de la promenade Niagara Parkway. Ce travail sera entièrement réalisé en interne sous la direction de l'équipe marketing et de l'atelier de signalisation interne de Niagara Parks.



## **Soutien d'un environnement commercial dynamique :**

- **La Marina de Niagara Parks à Miller's Creek**

Niagara Parks élaborera des options concernant le futur réaménagement de la marina, y compris la possibilité d'un développement associé sur les terrains adjacents.

- **La Fondation de Niagara Parks**

La Fondation de Niagara Parks, un organisme de bienfaisance créé pour soutenir et faire progresser les initiatives d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks, a été officiellement relancée en avril 2022 et a travaillé en étroite collaboration avec la Commission pour soutenir des projets prioritaires, notamment la plantation d'arbres, la préservation d'un important site archéologique au Vieux Fort Érié, l'aménagement d'un jardin pour enfants sur le site des jardins botaniques, le soutien d'initiatives autochtones et la promotion de programmations destinées aux enfants au sein de Niagara Parks. Régie par un conseil d'administration, la Fondation offre une occasion unique à ses adhérents de contribuer activement à l'un des espaces publics les plus appréciés au monde, tout en générant des fonds supplémentaires pour soutenir l'important travail d'intendance de Niagara Parks. Le travail de collecte de fonds et de soutien pour ces initiatives prioritaires se poursuivra tout au long de la période 2023-26.

- **Réutilisation adaptative des centrales électriques Toronto Power Generating Station et Ontario Power Company Generating Station**

Après la transformation réussie de l'ancienne centrale électrique de la Canadian Niagara Power Company, qui est maintenant une nouvelle attraction multifacette pour les visiteurs, Niagara Parks a officiellement lancé le processus de réutilisation adaptative des deux autres centrales électriques désaffectées sur sa propriété, la Toronto Power Generating Station et l'Ontario Power Company Generating Station. Niagara Parks se tourne vers le secteur privé pour réimaginer l'utilisation future de l'une ou des deux centrales électriques historiques et entreprendre un modèle de conception, de construction (rénovation), de financement et d'exploitation dans le cadre d'un contrat de location à long terme.

Les deux sites présentent un potentiel extraordinaire de réaménagement, compte tenu de leur présence bien établie dans le paysage touristique de Niagara Falls, de leurs caractéristiques architecturales époustouflantes et de leur emplacement inégalable au bord du cours supérieur de la rivière Niagara, dans la partie inférieure de la gorge du Niagara. La première étape du processus a consisté en une demande d'information qui a permis d'entamer des discussions, de définir les paramètres du projet et de mesurer l'intérêt potentiel de cette opportunité. Le processus s'est poursuivi par une demande de qualifications en 2022. La dernière étape, la demande de propositions, a été



publiée à l'automne 2022, avec l'intention de retenir le(s) promoteur(s) préféré(s) en 2023. La poursuite de la réutilisation adaptative de ces bâtiments emblématiques contribuera à assurer leur préservation et leur utilisation durable.

### **Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité :**

- **Stratégie numérique**

Conformément à la priorité du gouvernement et du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Niagara Parks a commencé à mettre en œuvre une nouvelle stratégie numérique visant à améliorer la disponibilité d'un accès Internet haute débit de qualité, sur les 56 kilomètres de ses propriétés. Les objectifs de la stratégie numérique déployée entre 2023 et 2025 comprennent la collaboration avec les acteurs touristiques de la destination, afin d'attirer plus de visiteurs sur les sites de Niagara Parks et dans l'ensemble de la région, en offrant aux visiteurs une meilleure expérience Wi-Fi et cellulaire. En outre, ce service améliorera la qualité de la sécurité des clients, grâce à l'utilisation de caméras de télévision en circuit fermé et des capacités d'annonces publiques, ainsi que de l'efficacité opérationnelle des services comme les dispositifs liés à la gestion du comptage, de l'irrigation, des déchets et du recyclage.

### **5.1 Plan d'initiatives génératrices de revenus (IGR) - Renouvellements à venir**

Niagara Parks présente plusieurs IGR fournies par des tiers. Ces dernières sont définies par un appel d'offres concurrentiel. La politique d'appel d'offres de Niagara Parks exige l'élaboration d'une analyse de rentabilité, la présentation d'un rapport au conseil d'administration et l'inclusion dans le plan d'activités annuel de tout renouvellement anticipé ou de toute nouvelle IGR prévue au cours de la période du plan d'activités. Une partie de l'approche d'évaluation de l'analyse de rentabilité comprend une analyse des « faire ou faire faire », à savoir si Niagara Parks doit continuer à utiliser un tiers pour exploiter cette IGR ou s'ils doivent commencer à fournir ce service directement.

<b>Initiatives génératrices de revenus (Tiers)</b>	<b>Date d'expiration</b>
Photographie et de capture numérique	Janvier 2024
Location de kiosques près de l'Horloge florale	Janvier 2024
Réaménagement de la centrale Toronto Power Generating Station	2023-24



Initiatives génératrices de revenus (Tiers)	Date d'expiration
Réaménagement de la centrale Ontario Power Company Generating Station	2023-24

## 6.0 Identification des risques

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

<b>Risque 1</b>	
<b>Objectif</b>	Niagara Parks fonctionne conformément à sa mission, de manière autonome, sans avoir besoin du financement de ses activités par le gouvernement.
<b>Facteur de risque</b>	La pandémie de la COVID-19 entraîne des pertes importantes de revenus et a un impact sur l'expérience des visiteurs.
<b>Descriptif</b>	Impact global de la COVID-19 sur les modèles de visites et les revenus.
<b>État des risques</b>	<p>Niagara Parks serait incapable de reprendre un rythme normal ou important d'activités, dans un modèle autonome, dans le cas d'un impact négatif soutenu sur la fréquentation pendant plusieurs années. Niagara Parks fonctionne comme une agence autonome sans le soutien des contribuables. La majorité des revenus de Niagara Parks varie et dépend de la fréquentation, en particulier des visiteurs américains et internationaux à haute rentabilité (historiquement, plus de 60 % des revenus proviennent de ces marchés), tandis que bon nombre de ses coûts, tels que le maintien de l'ordre, l'entretien des parcs et des routes, sont fixes par nature. Selon l'étendue des restrictions et le temps nécessaire pour revenir à des niveaux de fréquentation normaux, un certain nombre de risques secondaires émergent, en termes de finances et de réputation/image :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fréquentation et les recettes des locataires tiers de Niagara Parks (Boat Tour, Zip Line, Photo Capture) mettent du temps à retrouver leurs niveaux pré-pandémiques.</li> <li>• Impact continu sur les niveaux de fréquentation en provenance des États-Unis et la limitation du transport aérien international</li> <li>• Les niveaux de service pour l'entretien des parcs et des bâtiments sont affectés par la réduction du personnel et entraînent une augmentation des coûts d'entretien à long terme.</li> <li>• Impact significatif sur les niveaux d'investissement en immobilisations, ce qui influera sur l'expérience des visiteurs.</li> </ul>



<b>Risque 1</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pénuries dans la chaîne d'approvisionnement entraînent des retards, un manque de disponibilité ou des augmentations inflationnistes des prix des matériaux et des fournitures nécessaires aux activités de Niagara Parks.</li> <li>• Les charges d'intérêt à taux variable ont augmenté en raison de la hausse des taux d'intérêt.</li> </ul>
<b>Catégories des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité</li> <li>• Financiers – Liquidités</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Finances autonomes (Tactique 1)
<b>Contrôles existants</b>	Suivi permanent du budget, des prévisions actualisées et des flux de trésorerie ; mise en œuvre du plan de réaménagement des effectifs ; prise de décision intégrée entre les services concernant les ouvertures/fermetures afin de comprendre l'impact financier total de ces décisions ; suivi hebdomadaire des flux de trésorerie.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Presque certaine (5) Impact des risques : Très élevé (5)
<b>Évaluation des risques</b>	Élevée (25)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Niagara Parks continue de réduire ses dépenses, y compris les coûts administratifs et les autres coûts de personnel ; se concentre sur les besoins critiques d'entretien des actifs ; a défini des plans d'urgence pour les réouvertures et les fermetures progressives ; a mis en place des plans de santé et de sécurité robustes, adaptés à chaque site et suffisamment souples pour s'adapter à l'évolution des exigences ; un plan de relance à moyen terme a été défini.
<b>Dates prévues d'atténuation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports financiers mensuels à la Commission, y compris les projections de trésorerie.</li> </ul>

Risque 2	
<b>Objectif</b>	Capacité de réduire les coûts administratifs tout en maintenant une couverture d'assurance adéquate.
<b>Descriptif</b>	Capacité d'obtenir une assurance adéquate à un prix et une franchise abordable auprès d'un assureur dont la cote est acceptable. Le marché de l'assurance des entreprises s'est durci ; en particulier, l'impact mondial de la pandémie limite la volonté des assureurs de fournir une couverture pour les administrateurs et les dirigeants (D&O), en se concentrant sur le risque accru de liquidité/faillite, le risque de divulgation aux actionnaires et l'exposition des employés, en raison des licenciements et des impacts sur le bien-être des employés. L'assurance des biens s'avère également plus difficile à placer en raison des catastrophes à grande échelle telles que les incendies forestiers, les inondations et les ouragans, qui entraînent d'importants sinistres dans le monde entier. Les demandes d'indemnisation pour interruption d'activité dues à la pandémie devraient également affecter la disponibilité et l'accessibilité financières.
<b>État des risques</b>	Le durcissement du marché de l'assurance rend difficile l'obtention d'une assurance abordable, particulièrement dans les catégories D&O et biens. L'assurance actuelle de Niagara Parks expire au 31 mars 2023. Niagara Parks prévoit qu'un nombre inférieur d'assureurs sera intéressé à renouveler son assurance, que les primes seront plus élevées lors du renouvellement et que les franchises pourraient à nouveau augmenter.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité</li> <li>• Financiers - De marché</li> <li>• Gouvernance/Responsabilité - Contrôle/Conformité ;</li> <li>• Législation/Réglementation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Soutenir un environnement commercial dynamique en mettant l'accent sur l'attrait des investissements, le lien avec les communautés locales, la création d'emplois et le bien-être économique (thème 3) ; définir et formaliser les relations et les possibilités de financement (tactique 2).
<b>Contrôles existants</b>	Niagara Parks a retenu les services d'un courtier d'enregistrement expérimenté, AON, pour effectuer une recherche concurrentielle sur le marché de l'assurance

Risque 2	
	en vue de remplacer sa couverture, y compris pour contenir les augmentations de prix prévues, maintenir les franchises existantes ou améliorer sa couverture. AON effectue une étude de marché approfondie et fournit les résultats détaillés du processus concurrentiel dans le cadre de l'examen du renouvellement.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Très élevé (5)
<b>Évaluation des risques</b>	Élevée (20)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Évaluer la valeur des biens principaux, comme Table Rock, pour s'assurer que les propriétés ne sont pas trop ou pas assez assurées ; évaluer les coûts et les avantages des réclamations, comme l'impact de la pandémie sur l'interruption de l'activité, avant de les soumettre ; examiner avec le ministère si Niagara Parks peut obtenir une couverture par le biais de programmes provinciaux pour en réduire le coût ; le financement de stabilisation fourni comprend la couverture d'une partie des coûts d'assurance.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	31 mars 2023 et chaque année par le biais de l'examen de l'assurance et du renouvellement de la police.

Risque 3	
<b>Objectif</b>	Niagara Parks est en mesure de remplir son rôle d'intendance pour protéger et préserver ses biens matériels.
<b>Descriptif</b>	Niagara Parks est un organisme autonome, dont le budget annuel comprend un pourcentage élevé de revenus variables. Si les revenus n'atteignent pas les niveaux prévisionnels, la réparation et le remplacement des immobilisations devront être reportés, si d'autres sources de financement ne sont pas disponibles. Sur une période prolongée, cela pourrait entraîner l'incapacité de maintenir les actifs à un niveau adéquat et la perte d'opportunités commerciales.
<b>État des risques</b>	Du point de vue du coût de remplacement, Niagara Parks dispose d'environ 360 millions de dollars d'actifs amortissables, qui contribuent à sa mission de

<b>Risque 3</b>	
	<p>préservation du patrimoine et de la culture, ainsi qu'à sa viabilité financière grâce aux revenus auto-générés. Avant la pandémie, Niagara Parks générait environ 120 millions de dollars de revenus, dont environ 18 % (22 millions de dollars) étaient dépensés annuellement pour l'entretien du cycle de vie et l'amélioration des actifs, afin de soutenir les initiatives génératrices de revenus et l'expérience des visiteurs. Comme Niagara Parks a pu se remettre de la pandémie, les dépenses liées aux immobilisations ont augmenté régulièrement. Pour l'exercice 2023-24, ces dernières devraient s'élever à 14 millions de dollars, plus de 90 % de ces fonds étant consacrés à l'entretien différé ou préventif. À partir de l'exercice 2024-25, elles devraient atteindre plus de 30 millions de dollars par an, avec une répartition équilibrée des dépenses entre l'entretien différé et les investissements stratégiques.</p>
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité ; Environnement/Infrastructure</li> <li>• Financiers – Liquidités</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	<p>Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Finances autonomes (Tactique 1)</p>
<b>Contrôles existants</b>	<p>Niagara Parks dispose de politiques d'investissement en capital et de fonds de roulement pour assurer un financement minimum adéquat aux priorités de préservation de son capital. Niagara Parks a investi entre 10 et 12 millions de dollars par an pour l'entretien du cycle de vie et 10 millions de dollars supplémentaires pour des investissements stratégiques dans les actifs au cours des dernières années (environ 5 % de la valeur des actifs), de sorte que l'état de ses actifs s'est amélioré et que Niagara Parks peut diminuer cet investissement pendant un an ou deux, avant que les taux de défaillance des installations et de l'équipement soient affectés et que les coûts d'entretien augmentent.</p>
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	<p>Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Modéré (2)</p>
<b>Évaluation des risques</b>	<p>Moyenne - élevée (12)</p>

**Risque 3**

**Plan d'action et d'atténuation** Niagara Parks a mis en œuvre un processus pluriannuel de planification des immobilisations ; la base de données d'évaluation de l'état (AMIS) fournit des détails par catégorie de biens. Un système de classement est en place pour identifier les projets critiques, de sécurité, d'intégrité des biens stratégiques en priorité avec les fonds disponibles ; révision du plan décennal d'immobilisations, au terme de la pandémie et du retour de la fréquentation. Niagara Parks entreprend un examen régulier des marges pour ses initiatives génératrices de revenus ; Niagara Parks identifiera les actifs redondants à vendre ; nouvelle source de revenus provenant de l'attraction de la centrale électrique à partir de 2023-24. Surveiller les recettes/dépenses ; retarder certains investissements en fonction de la certitude des recettes. Niagara Parks soumet des demandes de financement d'immobilisations supplémentaires pour les projets de la VFA, identifiés comme étant critiques et liés à la sécurité.

- Dates prévues d'atténuation**
- Plan d'immobilisations décennal révisé qui revient à un modèle de financement du cycle de vie d'ici le 31 mars 2025.
  - Des mises à jour annuelles seront fournies dans le cadre du processus budgétaire.

**Risque 4**

**Objectif** Offrir une option de marina accessible et conviviale sur la promenade sud Niagara Parkway, afin de générer des revenus.

**Facteur de risque** L'évaluation de l'analyse de rentabilité des améliorations esthétiques de la marina de Niagara Parks à Miller's Creek n'est pas économiquement viable.

**Descriptif** La marina est la seule installation nautique du littoral sur la promenade sud Niagara Parkway. Les améliorations apportées à cette zone sont un élément essentiel de la stratégie d'amélioration de l'expérience des visiteurs, en leur offrant des centres d'intérêt et des attractions complémentaires.

**État des risques** Niagara Parks a déjà entrepris des processus d'appel d'offres. Le conseil d'administration a approuvé la reprise du processus, en commençant par un processus d'engagement et de sondage du marché. Une clarification est nécessaire concernant la vente potentielle de

Risque 4	
	terrains associés à ce projet. Sans un soutien fort pour évaluer la vente du terrain dans le cadre d'un processus d'appel d'offres, il n'y aurait pas de différence avec les processus précédents qui n'ont abouti à aucune offre viable. Le bâtiment et le site actuels doivent être réhabilités pour éviter toute détérioration supplémentaire et pour assurer un service continu aux plaisanciers. L'infrastructure a plus de 50 ans.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation – Environnement/Infrastructure</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Résultats ; Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Exploiter et mobiliser nos merveilles naturelles et nos expériences emblématiques (Thème 2); Apprécier l'expérience ici-maintenant (Stratégie2); Développer la stratégie de gestion des sols (Tactique 2)
<b>Contrôles existants</b>	Vaste processus de consultation avec les acteurs municipaux, (précédemment) Infrastructure Ontario, et les spécialistes en études de marché.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne (9)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Évaluation de l'analyse de rentabilité : confirmer les buts et les objectifs du concept de la nouvelle marina, y compris la clarté des ventes de terrains ; remettre en question les résultats attendus du projet; une série d'études de marché a été et sera entreprise pour déterminer à la fois les possibilités et les contraintes relatives aux possibilités du réaménagement ; une analyse de rentabilité réalisée par Infrastructure Ontario en 2018 fournit des renseignements essentiels, y compris des scénarios financiers et des solutions de rechange pour l'aménagement de la marina et des terrains adjacents. Niagara Parks continuera à exploiter la marina pour les détenteurs de cales saisonnières. Il existe un risque important de défaillance de l'infrastructure étant donné son âge, en particulier le système septique, le service électrique et les quais.



Risque 4	
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Le 31 mars 2024.

Risque 5	
<b>Objectif</b>	Continuité de l'activité. Maintenir un réseau solide et sécurisé, protégeant l'information numérique de Niagara Parks.
<b>Facteur de risque</b>	Risque de cybermenaces
<b>Descriptif</b>	Les menaces électroniques mondiales augmentent avec l'utilisation d'Internet. Les réseaux (comme celui de Niagara Parks) risquent de subir l'intrusion d'un logiciel malveillant, d'un rançongiciel ou de toute autre attaque malveillante.
<b>État des risques</b>	Si la sécurité du réseau et de l'information de Niagara Parks est compromise par une cyberattaque, la confiance de son public et ses revenus pourraient en être affectés. Les menaces et les attaques sont quotidiennes. Les logiciels malveillants et les rançongiciels continuent d'être les attaques les plus courantes détectées par les experts en sécurité. L'analyse des logiciels malveillants prend du temps et est intensive. Au sein de Niagara Parks, les zones d'attaques augmentent avec le déploiement de l'Internet des objets (IoT), des solutions Software as a Service (SaaS) et des interfaces de programme d'application (API) externes.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité ; information/confidentialité ; information et technologie de l'information.</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Résultats ; Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Création d'un environnement sûr pour les visiteurs et le personnel (Tactique 6)
<b>Contrôles existants</b>	Haut niveau de compétence au sein de l'équipe dirigeante des TI ; Conseil indépendant concernant la conformité PCI ; Examen annuel des contrôles informatiques dans le cadre de l'audit externe de conformité

Risque 5	
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Utiliser les meilleurs pare-feux de deuxième génération ; utiliser le géoblocage pour bloquer le trafic réseau en provenance de pays qui participent au piratage d'État; utiliser les données de renseignement sur les menaces dans les défenses de sécurité ; établir des listes blanches de logiciels ; verrouiller les droits administrateurs des appareils ; mettre en œuvre une liste de contrôle de sécurité rigoureuse pour les fournisseurs de SaaS et questionner la sécurité des appareils IoT ; utiliser des logiciels antivirus ; réduire la dépendance à l'égard des liaisons radios point à point ; utiliser des mots de passe complexes et une authentification double pour un usage à distance ; surveiller et signaler toute utilisation à distance par le personnel ; utiliser un traitement des paiements aux points de vente non intégrés et un cryptage point à point Moneris ; incorporer les exigences de conformité PCI dans les spécifications des demandes d'approvisionnement ; former le personnel informatique aux protocoles de sécurité ; transmettre des messages de sécurité sur les bonnes pratiques à tous les utilisateurs du réseau de Niagara Parks et suivre l'accusé-réception du message par les employés; souscrire à une couverture de cyberassurance ; surveiller les cybermenaces dans le cadre des opérations de sécurité de l'information ; sensibiliser et former le personnel informatique et les autres employés aux menaces et à la sécurité des réseaux, grâce à des bulletins et des ressources gratuites.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Une surveillance continue de la sécurité, une formation du personnel et des interventions logicielles sont nécessaires. Certifications de conformité PCI requises chaque année en novembre.

Risque 6	
<b>Objectif</b>	Réutilisation adaptative de la Toronto Power Generating Station (TPGS) et de l'Ontario Power Company Generating Station (OPGS).

Risque 6	
<b>Facteur de risque</b>	Passif éventuel associé à la stabilisation structurelle de la TPGS et de l'OPGS
<b>Descriptif</b>	Déclin continu de la TPGS et de l'OPGS et augmentation du coût de la restauration.
<b>État des risques</b>	La défaillance de la TPGS et de l'OPGS pourrait nécessiter des ressources financières immédiates importantes pour les stabiliser et présente un risque pour la réputation de Niagara Parks, des commissaires et du ministère. Il y a également un risque financier lié à la valeur de l'obligation de la centrale électrique après l'examen des études techniques existantes et l'achèvement d'études supplémentaires.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation – Environnement/Infrastructure</li> <li>• Financiers - Économiques</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Création d'un environnement sûr pour les visiteurs et le personnel (Tactique 6)
<b>Contrôles existants</b>	Rapports annuels d'inspection technique par un tiers pour surveiller l'état de la stabilisation en attendant la conclusion du processus d'appel d'offres pour engager un tiers, afin de sécuriser et favoriser le réaménagement.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Improbable (2) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne (8)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Des travaux d'entretien essentiels ont été réalisés grâce au financement de la province et de Niagara Parks. Un financement supplémentaire a été approuvé pour terminer la mise à jour des évaluations d'état. L'évaluation de l'obligation de la centrale électrique pour le rapport financier a été mise à jour en utilisant les données d'évaluation d'état du système AMIS et les rapports d'ingénierie achevés au cours de l'année. Un processus d'appel d'offres concurrentiel visant à identifier

Risque 6	
	les promoteurs potentiels pour entreprendre la réutilisation adaptative des installations a commencé au cours de l'exercice 2021- 22 avec un processus de demande d'information (RFI) et de demande de qualification (RFQ). Compte tenu de la situation financière actuelle de Niagara Parks, le moment de faire avancer ce projet devra être évalué une fois que le processus RFQ sera terminé.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	<p>Juin 2023 : Identifier le(s) promoteur(s) pour la réutilisation adaptative.</p> <p>La capacité de Niagara Parks à faire face à ce risque avec ses propres fonds générés par ses initiatives génératrices de revenus n'est pas réalisable avant que Niagara Parks ne retrouve une trésorerie positive, prévue pour mars 2026. Ce délai pourrait s'améliorer si le financement d'une autre source devenait disponible, y compris un éventuel réaménagement par des tiers.</p>

Risque 7	
<b>Objectif</b>	Niagara Parks est (et est perçu comme étant) une destination sûre et sécurisée pour les visiteurs de zones à forte fréquentation.
<b>Descriptif</b>	Des millions de visiteurs arrivent chaque année sur les sites de Niagara Parks, avec une forte concentration dans les zones centrales, pendant la haute saison.
<b>État des risques</b>	Avec les menaces mondiales récentes à la sécurité des visiteurs sur des lieux internationalement reconnus et dans les zones à forte fréquentation, il est nécessaire d'adopter une approche proactive à la mise en œuvre d'initiatives pour maintenir la sûreté et la sécurité du personnel et des visiteurs et d'éviter que Niagara Parks ne soit perçu comme un lieu non sécurisé.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité ; Santé/Sécurité</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Résultats ; Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Création d'un environnement sûr pour les visiteurs et le personnel (Tactique 6)
<b>Contrôles existants</b>	Service de police de Niagara Parks et ressources dédiées à la santé et à la sécurité, plans de santé et de sécurité solides élaborés pour chaque site de Niagara Parks.

<b>Risque 7</b>	
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne - élevée (12)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Le service de police de Niagara Parks, en collaboration avec les autorités régionales et provinciales, continue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de sécurité pour améliorer la sécurité générale du personnel et des visiteurs de Niagara Parks. L'exercice d'urgence, en cas de menace imminente à Table Rock et les fermetures de voies dans la zone centrale du QVP sont terminés. Le plan directeur du QVP envisage des changements permanents dans les schémas de transport à travers les zones centrales, en tenant compte de l'expérience des visiteurs et de la sécurité publique. D'autres améliorations des sites et des installations doivent être conçues selon les principes de la prévention du crime par la conception environnementale, qui encouragent la sécurité et découragent les comportements inappropriés. Exercices de formation continus, y compris des protocoles de nettoyage et de sécurité améliorés pour atténuer le risque de propagation de la COVID-19.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	Formation continue et révision/ajustement des techniques de sécurité pour atténuer le risque.

<b>Risque 8</b>	
<b>Objectif</b>	Maintenir la continuité de l'activité en cas d'interruption de cette dernière ou de catastrophe.
<b>Facteur de risque</b>	L'interruption de l'activité entraîne des pertes importantes de revenus et a un impact sur l'expérience des visiteurs.
<b>État des risques</b>	Niagara Parks pourrait ne pas être en mesure de reprendre les activités essentielles ou normales en cas d'interruption ou de catastrophe. Niagara Parks est structuré comme une agence autonome et fonctionne sans le soutien des contribuables. Cette interruption a et continuera d'affecter notre capacité à fournir

<b>Risque 8</b>	
	un excellent service à notre clientèle, à soutenir nos activités de première ligne et à respecter nos obligations financières et d'intendance.
<b>Catégorie des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison/Exploitation - Continuité de l'activité</li> <li>• Financiers – Liquidités</li> <li>• Perception du public/des partenaires - Résultats ; Réputation</li> </ul>
<b>Plan stratégique</b>	Améliorer nos expériences, nos services et notre hospitalité (Thème 4); Excellence et innovation de notre prestation de services (Stratégie1); Finances autonomes (Tactique 1)
<b>Contrôles existants</b>	La plupart des divisions commerciales disposent de plans de continuité informels qui se sont avérés efficaces pour rouvrir/fermer à court terme pendant la pandémie. Des plans documentés plus formels seront élaborés lorsque les ressources seront disponibles, une fois la pandémie maîtrisée.
<b>Évaluation des risques (résiduels)</b>	Probabilité des risques : Improbable (2) Impact des risques : Élevé (4)
<b>Évaluation des risques</b>	Moyenne (8)
<b>Plan d'action et d'atténuation</b>	Niagara Parks possède une assurance contre l'interruption d'activité. Il existe un plan de continuité de l'activité (PCA) officiel pour ses services de technologie de l'information. D'autres services sont dotés de procédures informelles de récupération. Le conseil d'administration de Niagara Parks a demandé la préparation d'un PCA officiel pour l'ensemble de l'entité et des ressources seront allouées dans le cadre du prochain plan d'activités et du cycle budgétaire. Niagara Parks effectuera des évaluations de l'impact sur ses activités, englobant les fonctions importantes au sein de la Commission, et utilisera ces résultats pour élaborer son plan de continuité de l'activité. La documentation des actifs, les tests réguliers de la faisabilité du PCA et la formation du personnel par le biais d'exercices sur table feront partie du plan.
<b>Date prévue d'atténuation</b>	31 mars 2024 pour la préparation du plan de continuité de l'activité.



## 7.0 Ressources humaines

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

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

1. **Plan d'adaptation des effectifs** : Continuer à se concentrer sur la prestation de services de première ligne, tout en adaptant l'organisation à la reprise et à la croissance post-COVID.
2. **Planification de la relève** : Aborder les niveaux de retraite anticipés ainsi que la planification stratégique de la relève dans l'ensemble de l'organisation, pour assurer la continuité des postes clés. Cela comprendra des plans de relève pour chacun des postes de l'équipe de direction (y compris le PDG).
3. **Promotion d'une culture d'entreprise positive** : Assurer une communication, un mentorat, une formation et un engagement global cohérents à tous les niveaux de l'organisation sera une priorité en 2023-24.
4. **Examen opérationnel** : D'autres examens ont été réalisés dans d'autres unités commerciales de Niagara Parks, ce qui a entraîné la fusion de l'unité des services d'entreprise avec le bureau du directeur général.
5. **Santé, sécurité et conformité** : L'accent est mis sur l'évaluation des risques et les programmes de contrôle via une approche à l'échelle de l'entreprise, la mise à jour de la formation en présentiel en santé et sécurité, qui avait été affectée par les restrictions de la COVID-19 (y compris la formation au service à la clientèle), la création de plans d'amélioration continue afin de traiter les domaines d'opportunités, le maintien du programme d'inspection de la conformité, des plans d'urgence et de la continuité des activités
6. **Négociations contractuelles** : Deux conventions collectives représentant nos employés ont expiré en 2022 : la convention de nos forces de police représentés par la section locale 217 du SEFPO Police, échue au 31 octobre 2022, et la convention de nos employés serveurs, représentés par la section locale 2347 du WUCC, échue au 31 décembre 2022. Les négociations recommenceront début 2023.

7. **Évaluation conjointe des emplois** : La direction de Niagara Parks et le syndicat SEFPO poursuivent leur collaboration en faveur de la mise en œuvre du programme d'évaluation conjointe des emplois de la main-d'œuvre syndiquée à temps plein et saisonnière.
8. **Recrutement** : Création d'un nouveau plan et d'un nouveau comité d'acquisition et de fidélisation des talents en 2022 et en 2023-24, afin de remédier à la pénurie de candidats dans le secteur du tourisme, de l'alimentation et de l'hôtellerie. Ce plan d'acquisition et de fidélisation des talents comprend une sensibilisation et une participation accrues de la communauté locale et des organismes pédagogiques, ainsi que l'offre d'options flexibles pour l'emploi et la création d'un plus grand nombre d'offres de stages sur nos postes de première ligne. Ce plan renforce également notre présence sur les réseaux sociaux ainsi que l'exposition de notre marque.
9. **Mise en œuvre du programme** : Examen de l'optimisation des processus pour les fonctions administratives, y compris la mise en œuvre d'un système interne de gestion de l'apprentissage, d'un processus d'évaluation des résultats et d'un outil de signalement des changements de statut des employés. Pour 2023-24, Niagara Parks remplira une demande de renseignements pour une solution de paie et de SIRH.
10. **Formation obligatoire** : Engager des formations de remise à niveau conformément aux exigences législatives, notamment la LAPHO et la loi sur la santé et la sécurité au travail, ainsi qu'une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion.
11. **Amélioration continue** : Suivi des possibilités d'amélioration continue au sein du département de la santé, de la sécurité et de la conformité et des autres départements concernés.

## **Respect du plan stratégique**

Les ressources humaines sont un élément clé du plan stratégique décennal de Niagara Parks, tel qu'identifié par l'objectif stratégique « Développer les talents ». Cet objectif est atteint en plaçant les bonnes personnes, dotées des bonnes compétences, aux bons postes, afin de promouvoir en permanence, l'amélioration, l'intégration, l'évolution interfonctionnelle et l'excellence. Dans le cadre du programme « Développer les talents », l'accent est mis sur l'équité, la diversité et l'inclusion, ce qui permettra d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre diversifiée, reflétant la diversité de la population du Niagara et soutenant la diversité démographique des visiteurs.



Les stratégies de recrutement et de fidélisation de Niagara Parks respectent les valeurs d'entreprise de l'organisation, INSPIRED :

- Intégrité
- Nécessités
- Sûreté et sécurité
- Participation
- Innovation
- Respect
- Environnementale (responsabilité)
- Diversité et Inclusion

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

Pour l'exercice 2023-24, Niagara Parks continuera de déployer un processus de planification de la main-d'œuvre pour identifier les besoins opérationnels, la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer les exigences minimales et prolongées de personnel dans ses unités commerciales, en accordant la priorité à la dotation en personnel de première ligne et au redéploiement du personnel pour répondre à la demande de fréquentation.

Niagara Parks a élaboré un nouveau plan d'acquisition et de fidélisation de talents en réponse à l'importante pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, de la vente au détail, de l'hôtellerie et de la restauration. Comme Niagara Falls est une destination touristique de premier plan, une forte concurrence s'est installée entre les entreprises du secteur privé pour attirer de nouveaux talents. Ces dernières ont également les moyens financiers et la capacité d'offrir des mesures incitatives aux candidats potentiels. Niagara Parks considère sa marque comme un atout central de recrutement et de fidélisation.

Niagara Parks a connu un taux de roulement important pour la saison 2022-23, soit 28 %, sans compter le phénomène normal d'attrition, qui a eu un impact sur les services de restauration, les services d'entretien et les services de vente au détail. Cela conduit nos stratégies de recrutement à cibler ces postes difficiles à pourvoir. Le plan d'acquisition et de fidélisation des talents est conçu pour atteindre les objectifs suivants :

1. Extension de la recherche de talents pour diversifier la main-d'œuvre et créer des partenariats stratégiques.
2. Exposition de la marque de Niagara Parks



3. Amélioration de l'expérience des candidats et des employés
4. Fidélisation et implication
5. Ciblage du recrutement sur les postes spécialisés et difficiles à pourvoir.

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

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

## **Effectifs**

En conséquence directe des impacts de la COVID-19 sur les niveaux d'activité de Niagara Parks, un plan d'adaptation des effectifs a été utilisé pour orienter les niveaux de dotation en personnel tout au long de 2021-22, 2022-23 et se poursuivra en 2023-24 ainsi que les années suivantes. L'accent restera mis sur la prestation de services de première ligne, le redéploiement et la formation, la fidélisation et l'implication, ainsi que l'identification continue de l'efficacité de l'administration dans l'ensemble de l'organisation.

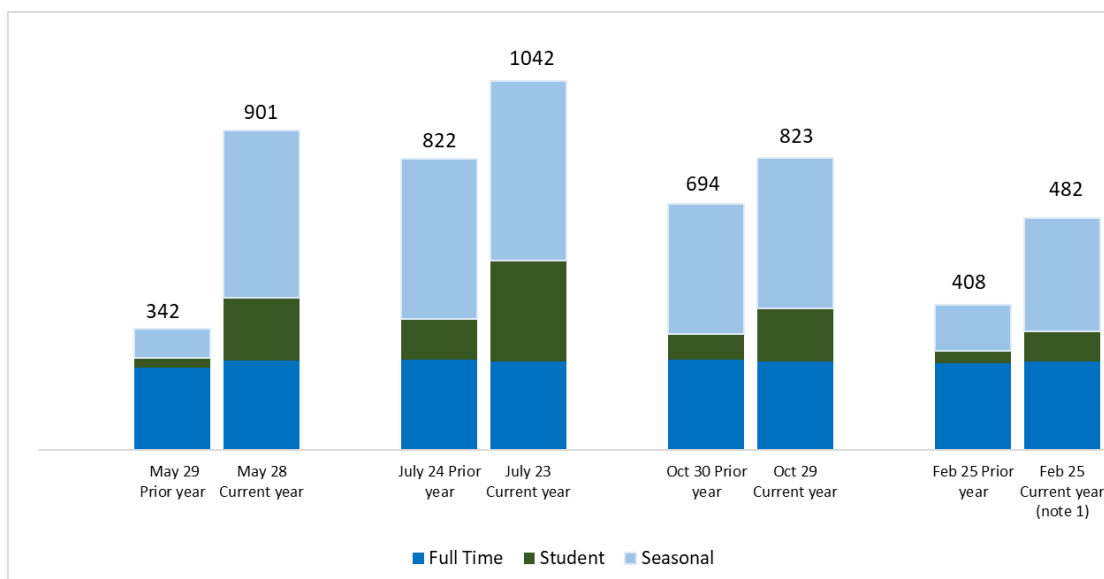
Pour 2019-20, Niagara Parks avait un effectif de pointe d'environ 1 800 employés, dont 330 postes à temps plein, les autres postes étant occupés par des saisonniers, des temps partiels et des étudiants. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) était d'environ 934 postes.

Niagara Parks connaît normalement des fluctuations importantes dans ses effectifs de saisonniers et d'étudiants tout au long de l'exercice. En 2022-23, Niagara Parks a connu une augmentation de la fréquentation par rapport à l'année précédente, ce qui a nécessité une augmentation de l'effectif à environ 1 050 personnes, ce qui équivaut à 464 ETP. Bien que les niveaux de dotation continuent d'être considérablement inférieurs à ceux de 2019-20, l'exercice 2023-24 devrait aider à établir un nouveau modèle de dotation de base.

Alors que Niagara Parks s'engage dans des plans de relance à la suite de la pandémie de COVID-19, l'importante pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs du tourisme, des services de l'alimentation et de l'hôtellerie est devenue la dernière implication pour les activités de dotation en personnel. Le tableau 7.1 ci-dessous présente une comparaison des niveaux de dotation (effectifs) pour des

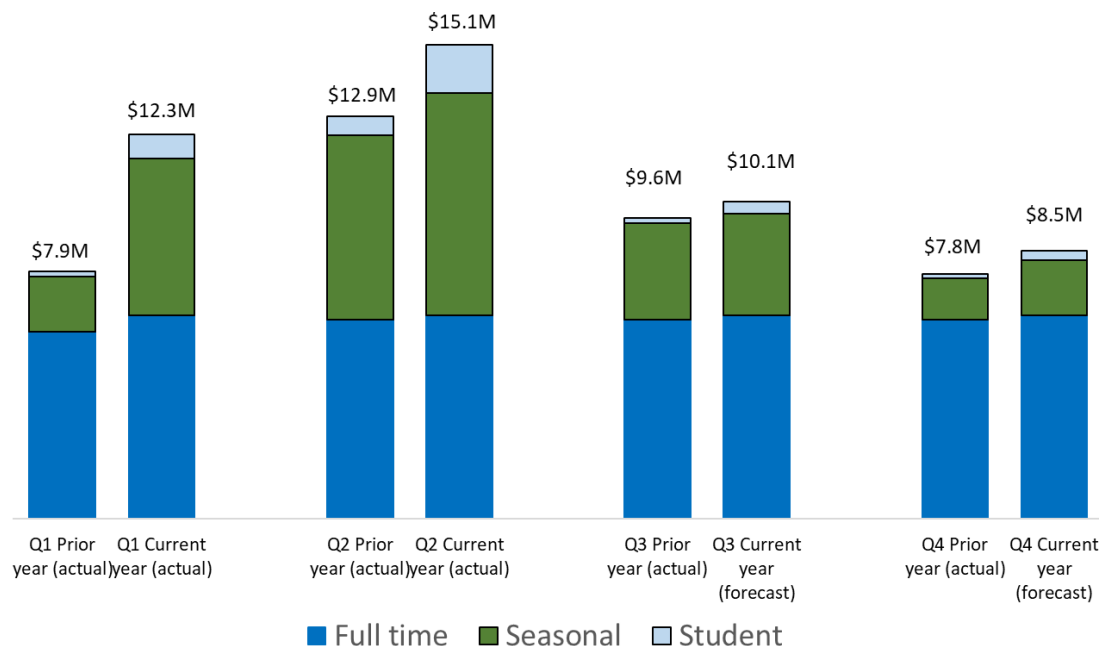
périodes de paies similaires de l'année en cours et de l'année précédente, et le tableau 7.2 présente les salaires et avantages sociaux prévus et payés par trimestre, pour l'année en cours et l'année précédente.

**Tableau 7.1 : Nombre d'employés rémunérés - Année précédente (2021-22) versus année en cours (2022-23)**



Note 1 : Les prévisions du nombre d'étudiants reposent sur l'utilisation de 20 étudiants dans le cadre du volet d'apprentissage rémunéré de l'École d'horticulture.

Tableau 7.2 : Salaires/avantages trimestriels, en millions de dollars - Année précédente (2021-22) versus année en cours (2022-23)



Pour 2023-24, Niagara Parks continue d’adopter une approche conservatrice, anticipant une reprise économique progressive pour le secteur du tourisme. Sur cette base, l'ETP prévu pour 2023-24 et 2024-25 devrait augmenter pour soutenir l'augmentation des recettes, l'extension des horaires de service et des lieux, qui amélioreront l'expérience des visiteurs.

### **Efficacité de l’administration et de la prestation de services**

En 2022, Niagara Parks a continué à renforcer sa fonction de ressources humaines et sa prestation de services à la clientèle, en se concentrant sur la modernisation et l'efficacité permanentes des programmes et processus de ressources humaines et des initiatives de services proposés à la clientèle.

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

Dans le cadre d'un effort organisationnel, Niagara Parks lancera un processus d'appel d'offres pour une solution de paie et de SIRH, afin d'améliorer la prestation de services et la numérisation au sein des ressources humaines.



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

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

En raison des répercussions de la COVID-19, les événements organisés pour le personnel ont été suspendus en 2020-21 et 2021-22. Au cours de l'exercice 2022-23, Niagara Parks a de nouveau organisé des événements pour célébrer la réussite des membres de son équipe. Il s'agit notamment d'événements visant à soutenir United Way et d'événements pendant les Fêtes pour le personnel, y compris une vente pour le personnel de nos locataires détaillants. Niagara Parks a continué de centraliser et d'accroître les communications avec la main-d'œuvre, en guise de reconnaissance de l'importance de la transparence d'une équipe informée. Le directeur général et l'équipe de direction continuent de mettre l'accent sur la culture d'entreprise et sur l'implication des employés. Ces efforts se poursuivront tout au long de l'année 2023-24.

## **Apprentissage et formation continue**

Niagara Parks poursuit son orientation annuelle et propose une formation d'actualisation à chaque saison, destinée au nouveau personnel, comme au personnel existant. Cette formation obligatoire a été accomplie et se poursuivra en préparation de la saison 2023-24, au fur et à mesure que les employés reviendront de leur mise à pied et que de nouveaux employés seront embauchés.

De plus, Niagara Parks poursuit ses partenariats avec des organismes du secteur du tourisme et de l'accueil, notamment OTEC Tourism SkillsNet Ontario, Brock University et Niagara College, afin d'identifier les possibilités d'apprentissage et d'amélioration des compétences destinées au personnel et aux candidats potentiels. En 2022-23, Niagara Parks s'est associé à l'OTEC pour offrir une formation à la direction de première ligne et au personnel syndiqué sur l'excellence du service : Désescalade.

Toute mission provinciale liée à la COVID-19 sera surveillée et mise en œuvre par le département de la santé, de la sécurité et de la conformité.

## **Stratégie de rémunération**

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





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

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

## 7.1 **Priorités aux ressources humaines / Santé, sécurité et conformité**

### **Futurs travaux prioritaires**

Les priorités suivantes seront abordées en fonction des ressources disponibles :

#### Apprentissage et formation continue

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

#### Acquisition de talents

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

#### Relations entre les employés/travailleurs

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

#### Rémunération

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

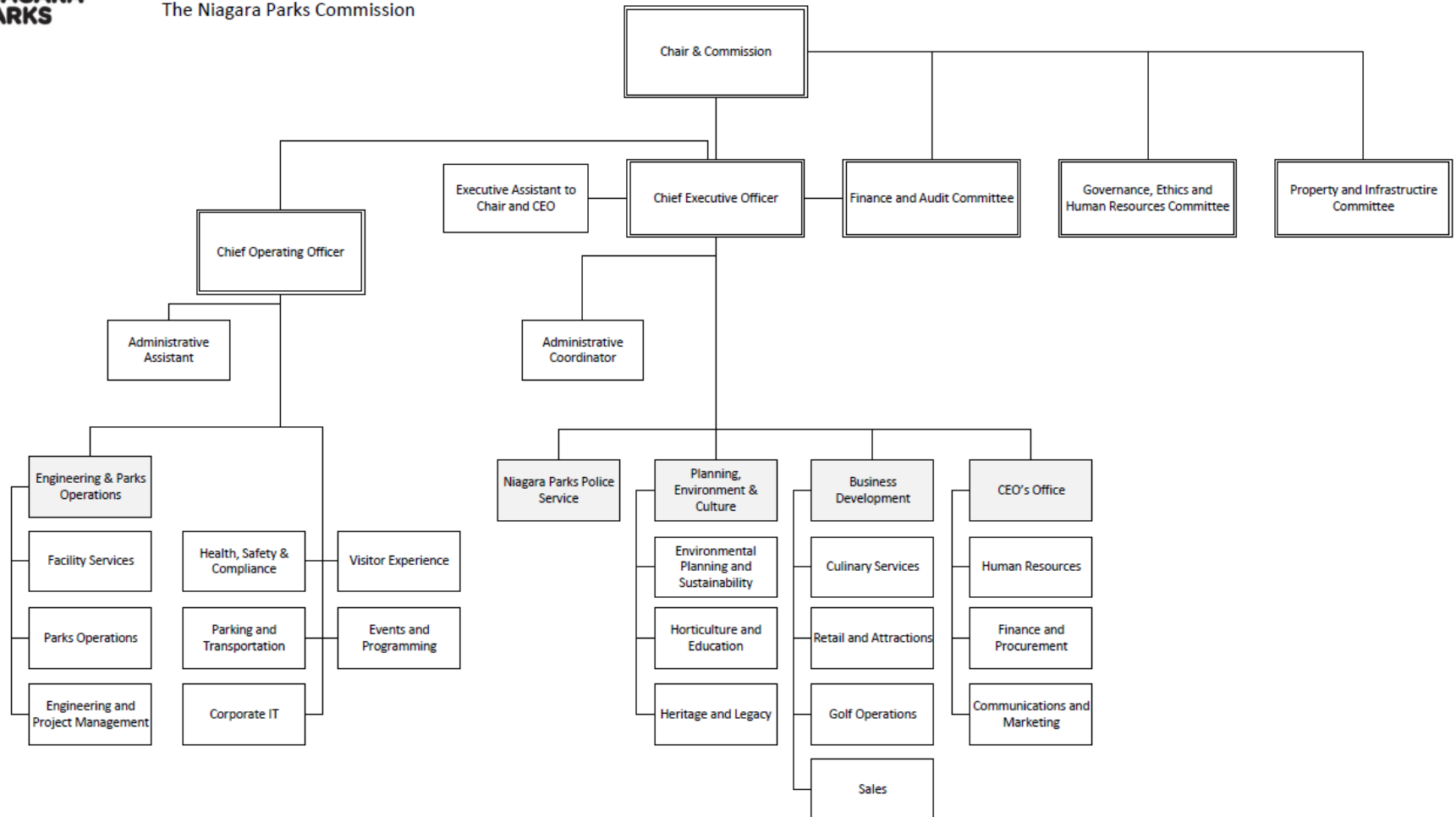
#### Santé, sécurité et conformité

- Poursuivre la certification ISO 45001
- Achever l'évaluation des risques pour toutes les zones à haut risque de Niagara Parks.



- Continuer de mettre à jour les procédures d'intervention en cas d'urgence de Niagara Parks afin d'assurer la continuité des opérations commerciales.
- Mettre l'accent sur les risques de glissades, de trébuchements et de chutes, tant pour les employés que pour les visiteurs.
- Améliorer le programme de formation en matière de santé et de sécurité, y compris la mise en œuvre d'une formation sur le service à la clientèle

**Organizational Chart**  
The Niagara Parks Commission



## 8.0 Mesures du rendement

Conformément au plan stratégique et aux objectifs de rendement, Niagara Parks utilise un modèle composite d'indicateurs touristiques pour appuyer ses décisions fondées sur des preuves et servir de points de référence à la planification des activités, notamment la croissance des revenus, l'impact sur les visiteurs, la limitation des coûts et l'excellence du service.

Le chapitre ci-dessous présente cinq objectifs stratégiques respectueux des valeurs de Niagara Parks, INSPIRED, la mission historique et le plan stratégique décennal, ainsi que les plans de relance de Niagara Parks et les priorités du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture. Des actions spécifiques pour soutenir chaque objectif stratégique y figurent, ainsi que des mesures de suivi.

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

#### Action : Augmenter la fréquentation de tous les sites de Niagara Parks

Les statistiques de fréquentation sont un indicateur de performance clé important pour Niagara Parks. Pour le budget 2023-24, Niagara Parks a prévu une augmentation de sa fréquentation, d'après la croissance réalisée pendant la saison 2022-23. Niagara Parks offre une variété d'expériences à ses clients, conformes à de nombreuses tendances touristiques observées à la suite de la pandémie de COVID-19, y compris sur la nature et les expériences de plein air, ainsi que sur les expériences culturelles. La nouvelle attraction, la centrale électrique de Niagara Parks et son tunnel, continue de susciter une couverture médiatique positive et de faire connaître les expériences de Niagara Parks. En plus de la fréquentation des attractions, Niagara Parks suit également les statistiques des clients dans le domaine culinaire (nombre de couverts, valeur moyenne des couverts/transactions) et dans le domaine de la vente au détail (nombre de transactions/valeur moyenne des transactions). Le tableau 8.1 ci-dessous présente une synthèse de l'historique de la fréquentation de Niagara Parks et de ses locataires.

**Table 8.1 Attendance History**

	Change from Prior Year	April 2022 to Mar-2023	April 2021 to Mar-2022	April 2020 to Mar-2021	April 2019 to Mar-2020	April 2018 to Mar-2019	April 2017 to Mar-2018	April 2016 to Mar-2017
<b>NPC Operated Attractions</b>	168%	1,463,964	545,954	252,652	1,999,920	1,968,507	2,018,077	1,888,105
<b>Golf Rounds</b>	0%	113,044	113,539	98,227	84,239	80,960	72,874	77,209
<b>Boat Tour</b>	247%	1,466,761	422,617	174,026	2,196,992	2,322,258	2,358,982	2,250,447
<b>Zip Line</b>	28%	88,631	69,249	34,100	106,500	93,768	78,084	48,410
<b>Aerial Adventure Course</b>	-28%	24,373	33,699	14,033	23,316	23,348	20,759	-
<b>Historic Sites</b>	128%	10,334	4,524	3,968	29,916	28,153	36,236	26,960
<b>Falls Incline Railway</b>	185%	795,515	278,652	114,834	1,187,336	1,110,440	1,056,910	990,363
<b>WEGO Transportation Service - Green Line</b>	382%	564,665	117,150	88,748	1,332,557	1,224,568	1,264,381	1,159,901



La croissance de la fréquentation pour 2023-24 devrait être supérieure d'environ 16 % par rapport aux projections de l'année en cours 2022-23, en supposant que les attractions ouvriront plus longtemps, prolongeront leur saison aussi longtemps que possible et accueilleront davantage de visiteurs internationaux. Les attractions saisonnières devraient reprendre leurs activités au début du printemps et les poursuivre jusqu'à la fin du mois d'octobre, nombre d'entre elles prévoyant d'augmenter leurs heures d'ouverture quotidiennes. Une saison complète d'exploitation du tunnel de la centrale électrique de Niagara Parks entraînera une augmentation supplémentaire de la fréquentation, de juillet à novembre 2022, 156 000 visiteurs ont expérimenté cette nouvelle attraction.

### **Action : Améliorer l'implication des clients grâce au Centre de services à la clientèle de Niagara Parks**

Le Centre de services à la clientèle multicanaux de Niagara Parks a été créé pour améliorer l'expérience de nos clients tout au long de leur voyage, depuis la planification du voyage jusqu'à leur visite finale. Les représentants du Centre de services à la clientèle de Niagara Parks répondent à toutes les demandes entrantes de nos clients : en ligne, par téléphone et sur nos réseaux sociaux. En 2022-23, pour sa cinquième année de fonctionnement, Niagara Parks a atteint les objectifs de mesure de rendement ci-dessous pour le Centre de services à la clientèle. Pour 2023-24, les objectifs pré-pandémiques seront maintenus tout en cherchant des moyens de s'adapter au volume, comme la réduction des demandes redondantes qui pourraient être résolues par une meilleure communication sur le site Web et les réseaux sociaux de Niagara Parks.

- Les demandes des visiteurs entrants ont été résolues au premier contact à 97 % (objectif pré-pandémique : 90 %)
- Les demandes de renseignements ou les problèmes des clients ont été résolus dans un délai médian de 12,3 heures (objectif pré-pandémique : 45 minutes)
- Les représentants du Centre de services à la clientèle ont maintenu un taux de satisfaction de 97 % (objectif pré-pandémique : 90 %)
- Les clients qui appellent par téléphone ont connu un temps d'attente moyen de 43 secondes (objectif pré-pandémique : 20 secondes)

### **Objectif stratégique n°2 : Augmentation des revenus**

#### **Action : Augmenter la fréquentation des activités de Niagara Parks générant le plus de revenus**

Les initiatives génératrices de revenus (IGR) de Niagara Parks ont été en mesure d'ouvrir complètement au cours du premier trimestre de l'année depuis le début de la pandémie et de reprendre les programmes d'exploitation de base. Cela a entraîné un excédent de 4,842 millions de dollars au cours du T1 2022, comme l'illustre le tableau 8.2 ci-dessous.



Table 8.2 - 1st Quarter (April 1 - June 30) Results

(In thousands of dollars)

	Actual 2021-22	Budget 2022-23	Actual 2022-23	\$ Actual Variance 2022-23	% Actual Variance 2022-23
Revenue Producing Operations	3,372	8,921	22,372	19,000	563%
Land Rent - Ontario Power Generation	1,864	1,910	1,926	62	3%
Commissions Rentals & Fees	36	36	77	41	114%
Boat Tour Revenue	1,154	1,869	1,762	608	53%
Zipline Revenue	80	151	398	318	398%
Digital Attraction Revenue	150	150	341	191	127%
Interest on Bank Deposits	-	-	-	-	0%
Sundry	176	160	378	202	115%
<b>Total Revenue</b>	<b>6,832</b>	<b>13,197</b>	<b>27,254</b>	<b>20,422</b>	<b>299%</b>
<b>Total Expenses</b>	<b>13,085</b>	<b>15,881</b>	<b>22,412</b>	<b>9,327</b>	<b>71%</b>
<b>Net Surplus (Deficit) before Interest &amp; Depreciation</b>	<b>\$ (6,253)</b>	<b>\$ (2,684)</b>	<b>\$ 4,842</b>	<b>\$ 11,095</b>	<b>177%</b>

La reprise après la pandémie s'est poursuivie en 2022-23 alors que la préférence des visiteurs pour les expériences en plein air telles que le golf, la randonnée et la marche a continué de progresser. Cette année a vu un retour aux tendances préalables à la pandémie, avec des augmentations des activités traditionnelles des IGR. Les améliorations et les gains en efficacité dans le domaine du stationnement, notamment l'automatisation à l'entrée, la sortie et le paiement sans contact, ont réduit l'impact de la pandémie sur les activités de stationnement.

Pour l'exercice échu au 31 mars 2023, la marge de Niagara Parks provenant des IGR, un indicateur de performance clé pour Niagara Parks, a continué à se rétablir par rapport à l'année précédente. Les réductions des coûts variables, tels que la dotation en personnel, pour compenser les pertes de revenus, se sont poursuivies au cours de l'exercice 2022-23. L'accent mis sur les attractions et l'ajout d'une nouvelle attraction ont été des indicateurs de performances clés des IGR de Niagara Parks. La contribution prévue des IGR pour 2022-23 est détaillée au tableau 8.3 ci-dessous.

Table 8.3 Contribution from Revenue Producing Operations							
(Revenues less Cost of Goods Sold less Direct Operating Expenses)							
(Thousand of \$'s)							
	Retail	Attractions	Parking & WEGO	Incline Railway	Culinary	Golf	Total
April 1, 2022 - March 31, 2023	\$ 6,911	\$ 17,819	\$ 7,299	\$ 1,030	\$ 2,720	\$ 1,193	\$ 36,972
April 1, 2021 - March 31, 2022	\$ (54)	\$ 3,380	\$ 3,255	\$ (239)	\$ (684)	\$ 1,198	\$ 6,856
<b>\$ increase in contribution</b>	<b>\$ 6,965</b>	<b>\$ 14,439</b>	<b>\$ 4,044</b>	<b>\$ 1,269</b>	<b>\$ 3,404</b>	<b>\$ (5)</b>	<b>\$ 30,116</b>

Niagara Parks a identifié que la plus grande opportunité d'augmenter ses revenus était d'augmenter la fréquentation de ses IGR les plus rémunératrices, qui sont ses attractions, y compris Journey Behind the Falls, Niagara's Fury, Niagara Parks Power Station, Currents : Niagara's Power

Transformed, Butterfly Conservatory, White Water Walk, et les expériences de ses partenaires tiers, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls's Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course. La promotion de la fréquentation de ses attractions entraîne des bénéfices accessoires pour un certain nombre de domaines différents des activités de Niagara Parks, y compris ses magasins de détail, ses restaurants, ses services de stationnement et de transport. Niagara Parks tirera parti de sa présence numérique et de ses réseaux sociaux pour attirer les visiteurs, en plus de ses efforts habituels de vente et de marketing.

Pour l'exercice 2023-24, Niagara Parks vise un retour à une contribution positive, avec un budget net de 42,2 millions de dollars des IGR, soit une amélioration prévue d'environ 28,9 millions de dollars par rapport à l'année précédente.

**Action : Exploiter la présence numérique de Niagara Parks pour stimuler les ventes en ligne.**

Le trafic et les ventes en ligne de Niagara Parks ont enregistré des résultats exceptionnels au cours des 18 derniers mois, alors que l'organisation poursuit son chemin vers la récupération des effets de la COVID-19. Après une diminution exponentielle de tous les indicateurs en 2020-21, l'exercice 2021-22 a connu une croissance positive, avec des augmentations significatives de la fréquentation du site Web et des revenus des ventes en ligne. Les résultats depuis le début de l'exercice en cours sont encore plus encourageants, le nombre total de sessions sur le site Web dépasse déjà celui de 2019-20 et les ventes en ligne dépassent les 8 millions de dollars.

	<b>1<sup>er</sup> avril 2022 - 30 nov. 2022 (CDA – 8 mois)</b>	<b>1<sup>er</sup> avril 2021 - 31 mars 2022</b>	<b>1<sup>er</sup> avril 2020 - 31 mars 2021</b>	<b>1<sup>er</sup> avr. 2019 - 31 mars 2020</b>
<b>Sessions</b>	3 569 744	3 087 693	1 993 898	3 520 896
<b>Pages vues</b>	9 816 796	8 906 700	5 257 867	11 129 522
<b>Pages par session</b>	2,75	2,88	2,64	3,16
<b>Taux de conversion</b>	2,32 %	2,17 %	1,46 %	1,58 %
<b>Revenus</b>	8 371 282,08 \$	4 587 814,59 \$	1 970 888 \$	9 975 578 \$

Depuis 2016-17, la page la plus performante du site Web de Niagara Parks a toujours été la page de renvoi vers les offres et les forfaits. De plus, à l'exception de sa page d'accueil et de la page de sécurité liée à la COVID-19 en 2020-21, pour chaque autre exercice depuis 2016-17, les cinq pages les plus performantes du site Web de Niagara Parks étaient associées à ses attractions et à l'achat de forfaits en ligne. Niagara Parks maintient un excellent taux de conversion du trafic sur son site Web et





continuera à exploiter sa présence numérique pour stimuler les ventes en ligne et la fréquentation de ses attractions. Niagara Parks est actuellement dans les phases initiales de recherche et de préparation en vue de la création d'un nouveau site Web destiné aux consommateurs, qui sera lancé en 2025.

### **Action : Développer un contenu narratif engageant sur les réseaux numériques**

Niagara Parks continue à s'engager auprès de son public des réseaux sociaux de plus de 450 000 abonnés sur Facebook, Twitter et Instagram. Niagara Parks a augmenté à la fois la quantité de sa création de contenu et la fréquence de publication sur ses réseaux pour s'assurer de rester en tête de liste de ceux qui planifient de futures visites. Niagara Parks a publié 81 créations de contenus vidéo sur sa page Facebook au cours de l'exercice 2021-22, contre 73 en 2020-2021. Cette fréquence de publication accrue a contribué à une augmentation significative des niveaux d'engagement de ses abonnés et à une portée totale plus élevée sur toutes les plateformes de réseaux sociaux. Niagara Parks surveillera également les tendances et les réseaux émergents pour être sûr d'utiliser tous les réseaux numériques pertinents et de soutenir efficacement ses objectifs commerciaux.

À l'horizon 2023-2026, Niagara Parks prévoit de continuer à investir des ressources pour étendre sa production et sa diffusion de contenu narratif visuel de haute qualité sur ses réseaux numériques, y compris son site Web et sa chaîne vidéo, tout en exploitant efficacement ces actifs pour obtenir une couverture médiatique précieuse, qui augmentera la sensibilisation et la demande en faveur de ses principales attractions et initiatives génératrices de revenus.

### **Action : Étudier de nouvelles initiatives génératrices de revenus**

Niagara Parks a ajouté une nouvelle expérience pour les visiteurs au long de l'année 2021, avec le lancement de la centrale électrique de Niagara Parks. En plus de fournir une nouvelle raison aux clients de revenir à Niagara Falls ou de nous rendre visite pour la première fois, la centrale électrique fournit également une nouvelle source de revenus pour Niagara Parks. Cette dernière offre une expérience diurne de visites autoguidées ou guidées dans la salle préservée des générateurs, grâce à des panneaux de médiation et des expositions interactives, ainsi qu'une expérience nocturne distincte « Currents : Niagara's Power Transformed », un spectacle son et lumière épique au cœur de la centrale.

En juillet 2022, une autre nouvelle attraction a été ajoutée à la centrale de Niagara Parks : un tunnel qui achemine les clients à une profondeur de 180 pieds pour explorer un tunnel de 2 200 pieds, menant à une plateforme d'observation impressionnante, sur un point de vue inédit. La visite du tunnel a été ajoutée à la visite diurne de la centrale électrique, ce qui a porté le prix de l'entrée diurne à 28 \$ pour les adultes et 18,25 \$ pour les enfants (6-12 ans), au lieu de 20 \$ et de 13 \$ respectivement en 2021-

22. La centrale propose différentes options, notamment des visites autoguidées et guidées, des forfaits avec le spectacle nocturne « Currents » et des forfaits familiaux. Pour le budget de l'exercice 2022-23, on prévoit des recettes de 4,1 millions de dollars et une contribution de 2,8 millions de dollars. Pour l'exercice 2023-24, on s'attend à ce que ces recettes atteignent 6 millions de dollars, avec une contribution de 4,4 millions de dollars.

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

#### **Action : Développer un nouveau site Web destiné aux consommateurs**

Le site Web actuel de Niagara Parks, destiné aux consommateurs, a été lancé en 2017 et approche actuellement de la date de sa fin de vie initialement prévue. Niagara Parks a entamé une vérification complète de son site Web destiné aux consommateurs, afin de mettre en œuvre des améliorations progressives au cours de l'année à venir, tout en entreprenant une étude de marché initiale en prévision d'une passation de marché officielle, visant à livrer un nouveau site Web destiné aux consommateurs en 2025.

Les principaux objectifs de ce nouveau site Web sont les suivants :

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

Niagara Parks s'appuiera sur sa capacité interne de développement Web pour travailler avec un fournisseur sous contrat, afin de développer et de lancer le nouveau site Web, tout en définissant un plan détaillé pour sa mise à jour et sa maintenance permanentes.

#### **Action : Moderniser nos services de technologie de l'information**

Niagara Parks mettra également en œuvre une nouvelle stratégie numérique visant à améliorer sa connectivité sur l'ensemble de ses sites. Il existe à présent un service de bonne qualité (Wi-Fi et cellulaire) dans la plupart des parties de la zone centrale du parc Queen Victoria, ainsi qu'un bon service Wi-Fi interne dans la plupart des sites de Niagara Parks recevant du public (attractions, restaurants, parcours de golf, sites patrimoniaux, etc.) Cependant, le service cellulaire et la connectivité Wi-Fi posent des problèmes dans les zones rurales du nord et du sud de la promenade



Niagara Parkway. La stratégie numérique permettra de relever ces défis afin que les visiteurs aient accès à un service cellulaire et à une connectivité Wi-Fi de qualité sur tous les sites de Niagara Parks. Le succès sera mesuré en fonction de l'amélioration du service cellulaire et de la connectivité Wi-Fi, en particulier dans les zones situées le long des promenades nord et sud.

## **Objectif stratégique n°4 : Favoriser une collaboration étroite avec les organisations partenaires**

### **Action : Initiatives conjointes avec nos principaux partenaires**

Niagara Parks entretient des relations étroites avec un certain nombre d'organisations partenaires différentes. Actuellement, Niagara Parks a des accords de collaboration ou des relations avec plus de 50 organisations. Au niveau local, Niagara Parks s'associe régulièrement avec les organisations marketing de notre secteur, Niagara Falls Tourism et Tourism Partnership of Niagara, afin de promouvoir notre destination et d'accueillir de nombreux événements tels que le festival des lumières d'hiver. Niagara Parks travaille également avec ses locataires tiers, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls, pour promouvoir les expériences offertes aux clients par le biais de leurs efforts de marketing numérique, sur les réseaux sociaux et de regroupements d'expériences. Au cours des dernières années, Niagara Parks a travaillé en étroite collaboration avec ses partenaires autochtones, Landscape of Nations 360, afin d'élaborer une programmation et un contenu visant à promouvoir la culture, l'histoire et les expériences autochtones dans la région du Niagara. Niagara Parks recherche aussi régulièrement des occasions de collaborer avec des branches du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture.

Tout au long du réaménagement et du lancement de sa centrale électrique, Niagara Parks s'est associé à la Fiducie du patrimoine ontarien (OHT) pour discuter du positionnement efficace et des initiatives de récit de l'attraction. Niagara Parks et OHT se sont associés pour offrir une visite virtuelle de la centrale électrique avant son ouverture au public, afin de susciter de l'enthousiasme et de l'excitation pour ce projet. De même, Science Nord, avec qui Niagara Parks s'est associé à d'autres initiatives dans le passé, a contribué en créant des expositions interactives sur le panneau de commande et le modèle d'écoulement. À l'avenir, Niagara Parks explorera également d'autres possibilités de collaboration avec Science Nord pour le matériel d'exposition et la programmation de sa centrale électrique. Toujours en ce qui concerne la centrale électrique, Niagara Parks a établi un partenariat avec Destination Ontario sur leurs possibilités croisées de promotion et de soutien, y compris pour la coordination des visites médiatiques, l'amplification du contenu principal sur les réseaux sociaux, le soutien à la présentation aux médias, etc. qui leur a fourni des avantages substantiels, comme l'obtention d'un reportage sur Breakfast Television, parmi d'autres émissions de haut niveau.



De plus, Niagara Parks s'est associé à Destination Ontario et à d'autres organismes du ministère dans le cadre d'un projet pilote visant à développer des initiatives liées aux itinéraires provinciaux, sur les thèmes de la nature, du patrimoine, de l'art et de la culture. Jusqu'à présent, Niagara Parks a fourni du contenu numérique pour soutenir l'initiative de ces itinéraires et a hâte de poursuivre ce partenariat et de développer une programmation de soutien à l'échelle de la province.

À court terme, Niagara Parks continuera à concentrer ses efforts marketing sur les marchés du sud de l'Ontario et du Québec, ainsi que sur le marché américain du divertissement. Lorsque les différents marchés internationaux commenceront à revenir, Niagara Parks travaillera en étroite collaboration avec des organisations comme Destination Ontario et Destination Canada sur des initiatives et des possibilités de marketing conjointes.

Les détails complets sur les partenariats tiers de Niagara Parks figurent à la section 11. Pour 2023-26, Niagara Parks continuera à s'appuyer sur ces partenariats déjà établis et explorera d'autres opportunités avec les partenaires existants et d'éventuelles nouvelles organisations partenaires.

**Action : Maintenir une communication régulière avec les acteurs et les partenaires.**

Dans l'ensemble de l'organisation, et sur un large éventail de sujets et d'activités, Niagara Parks maintient une communication régulière avec ses acteurs et ses partenaires. Niagara Parks publie régulièrement des communiqués de presse sur les événements à venir, les annonces, les initiatives d'entreprise, etc, également partagés avec les acteurs et les partenaires ciblés. Niagara Parks est également représenté au sein de divers conseils touristiques, se réunissant régulièrement pour discuter des initiatives et des possibilités à venir.

À partir d'octobre 2020, une équipe interfonctionnelle de Niagara Parks et des représentants de Destination Ontario ont tenu des réunions régulières pour discuter des possibilités de collaboration et des mises à jour liées au projet de centrale électrique de Niagara Parks. Ces réunions, à présent bimensuelles, se poursuivront en 2023-24, pour promouvoir le partage des informations et des possibilités ainsi que la collaboration et les mises à jour entre les deux organisations. De même, en 2021, Niagara Parks a lancé des réunions régulières avec Metrolinx pour améliorer le niveau de communication entre les deux organisations, afin de soutenir le programme GO Train/WEGO, qui a gagné en popularité au cours des dernières années. Le programme a contribué à la croissance de nos revenus, à l'augmentation des ventes de tickets, au trafic sur le Web, en plus de fournir une visibilité à Niagara Parks sur un marché essentiel de consommateurs dans la région du Grand Toronto.

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

**Action : Réduire les éventuelles perturbations commerciales, en gérant activement l'état des actifs de Niagara Parks - Indice d'état des installations (IEI).**

La gestion active de l'indice d'état des installations (IEI) permet à Niagara Parks de hiérarchiser les investissements nécessaires dans les installations essentielles, afin de réduire les perturbations aux niveaux des services et des activités. Niagara Parks met à jour des informations sur l'état de ses biens et ses besoins de remplacement/réparation dans une base de données d'évaluation de l'état de ses installations, appelée Système d'information sur la gestion des actifs (AMIS). Les informations contenues dans cette base de données sont mises à jour chaque année pour refléter les investissements dans le remplacement et le reconditionnement des actifs, le vieillissement des actifs et les coûts unitaires actuels de remplacement. L'IEI est un indice standard de l'industrie qui mesure objectivement l'état réel d'une installation, ce qui permet de faire des comparaisons au sein des institutions entre elles. Pour déterminer l'IEI d'un ensemble donné d'actifs, le coût total de la réparation et des besoins différés d'entretien est divisé par la valeur actuelle de remplacement. En général, plus l'IEI est élevé, plus l'état de l'installation est mauvais.

L'IEI actuel des actifs de Niagara Parks (à l'exception des centrales désaffectées) dans la base de données AMIS en décembre 2022 est de 0,53. Cela représente un coût d'assainissement réel de 243 millions de dollars, divisé par une valeur actuelle de remplacement de 456 millions de dollars. Avant la pandémie, Niagara Parks avait augmenté régulièrement ses investissements en matière de remise en état des actifs, au cours des trois dernières années, en plus des investissements stratégiques dans les actifs générateurs de revenus et les priorités stratégiques. Niagara Parks visait un taux d'investissement dans l'entretien du cycle de vie au cours du plan décennal, qui dépassait le taux d'amortissement annuel, ce qui aurait réduit l'entretien différé des actifs et ainsi amélioré l'IEI de façon constante et à long terme. En 2022-23, Niagara Parks visait un investissement dans le remplacement du cycle de vie de 5,4 millions de dollars et des investissements stratégiques en capital de 1,7 millions de dollars, et le taux d'amortissement était estimé à 12,6 millions de dollars. En raison de l'impact sur les recettes, les investissements en capital furent considérablement réduits entre 2020 et 2023. Au cours des trois à cinq prochaines années, il est prévu d'augmenter les dépenses d'investissement afin de ramener l'IEI dans la fourchette cible.

Niagara Parks vise à maintenir un IEI de 0,53 pour l'exercice 2023-24, à condition que les recettes d'exploitation soient suffisantes pour effectuer les réparations nécessaires pendant l'année.



**Action : Donner la priorité aux possibilités de financement par subvention**

En plus de ses initiatives génératrices de revenus, Niagara Parks recherche activement des fonds supplémentaires pour ses projets d'immobilisations sous forme de subventions et de possibilités de parrainages. Alors que Niagara Parks continue de conserver ses ressources financières, les subventions seront essentielles pour soutenir une variété de projets, des événements ciblés, assurant la promotion des expériences de Niagara Parks en passant par les projets d'intendance environnementale et culturelle. En 2023-24, le personnel de Niagara Parks continuera à rechercher les subventions et les possibilités de parrainages, avec pour objectif d'obtenir un financement de 1 000 000 \$. Les revenus générés par les subventions et les parrainages, (basés sur les revenus reconnus lorsque les conditions de la subvention sont remplies) figurent au tableau 8.5 ci-dessous, avec des informations supplémentaires sur les revenus des subventions au tableau 9.3 dans la section Budget financier et dotation en personnel.

TABLE 8.5: GRANT AND SPONSORSHIP REVENUE	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
SPONSORSHIP REVENUE (RECOGNIZED IN YEAR)	\$ 599,154	\$ 739,372	\$ 413,963	\$ 504,590	\$ 130,000	\$ 80,635
GRANT REVENUE (RECOGNIZED IN YEAR)	\$ 520,243	\$ 282,636	\$ 123,683	\$ 61,452	\$ 16,889,406	\$ 13,492,628
	\$ 1,119,397	\$ 1,022,007	\$ 537,647	\$ 566,042	\$ 17,019,406	\$ 13,573,263



## 9.0 Budget financier et dotation en personnel

Niagara Parks est une agence provinciale opérationnelle gérée par un conseil d'administration, générant des revenus grâce à diverses activités. Sa plus importante source de revenus provient normalement de ses activités commerciales. Pour l'exercice échu au 31 mars 2023, ces revenus commerciaux généreront environ 96 millions de dollars, comparativement à 116,2 millions de dollars en 2019-20 (avant la COVID-19). Niagara Parks a également reçu 9 millions de dollars générés par les locations nautiques/terrestres, les frais, les revenus d'investissement et les articles divers.

Ces revenus commerciaux et auxiliaires ont pour but de permettre à Niagara Parks de fonctionner de façon autonome en couvrant les dépenses nécessaires pour soutenir le travail des services d'entretien, des parcs et de l'administration, exploiter sa propre force de police et lui permettre de réinvestir dans ses infrastructures.

Bien que Niagara Parks ait reçu des subventions de stabilisation d'urgence en 2020-21 et 2021-22 de la part de la province pour compenser sa perte soudaine de revenus et respecter ses engagements opérationnels et financiers pendant la pandémie de COVID-19, il n'y a plus d'attente de financement de subventions opérationnelles provinciales.

### 9.1 Bilan de 2022-23, budget approuvé de 2023-24 et prévisions pour 2024-26.

Pour l'exercice échu au 31 mars 2023, Niagara Parks prévoit un excédent avant intérêts et dépréciation de 22,3 millions de dollars, et un bénéfice net de 10,9 millions de dollars, en tenant compte de la dépréciation, des intérêts et des évolutions de l'obligation de stabilisation de la centrale électrique. Les initiatives génératrices de revenus ont augmenté de 50 %, soit environ 39,5 millions de dollars, par rapport à l'année précédente, en raison de l'augmentation de la fréquentation et de la réouverture complète de la majorité des activités commerciales, après les fermetures d'urgence liées à la COVID 19 les années précédentes. Les revenus des opérateurs tiers de la tyrolienne et des croisières en bateau ont également augmenté d'environ 13 %. L'augmentation du nombre de visiteurs a entraîné une hausse de certains coûts tels que les charges d'exploitation. Les activités d'entretien ont également augmenté, en raison du report de toutes les réparations, sauf les plus critiques, au cours de l'année précédente. Les coûts d'assurance ont également augmenté de manière significative au cours de l'exercice 2022-23. Niagara Parks s'est vu en mesure de compenser certaines de ces augmentations grâce à des réductions de frais généraux et d'administration.

Le budget d'exploitation 2023-24 repose sur le postulat de perspectives économiques ayant un impact sur le tourisme en Ontario au cours de l'année à venir. Les revenus de Niagara Parks sont sensibles aux facteurs de risques économiques, y compris aux changements des taux de change, des taux



d'intérêt et des prix du pétrole, qui ont tous un impact sur le revenu discrétionnaire des ménages disponible pour leurs activités touristiques, en plus de toute évolution du niveau de fréquentation issu du marché américain, par rapport aux niveaux prévus.

Le budget de l'année en cours, le budget prévisionnel et les prévisions triennales révisées, approuvés par la Commission lors de sa réunion du Conseil de décembre 2022, figurent au tableau 9.1 ci-dessous.

Niagara Parks prévoit une croissance modeste pour les trois prochaines années en raison des changements et des risques liés au climat économique. La majeure partie de la croissance devrait provenir de l'augmentation de la fréquentation et d'une attention permanente portée aux attractions et aux stratégies de gestion des coûts.



	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
			VARIANCE TO	BUDGET		
	BUDGET	PROJECTED	BUDGET			
	Apr. 2022 Mar.2023	Apr. 2022 Mar.2023	Apr. 2022 Mar.2023	Apr. 2023 Mar.2024	Apr. 2024 Mar.2025	Apr. 2025 Mar.2026
Revenue Producing Operations						
Retail	\$ 7,132	\$ 19,360	\$ 12,228	\$ 22,190	\$ 24,409	\$ 26,850
Attractions	\$ 13,300	\$ 24,362	\$ 11,062	\$ 29,666	\$ 32,633	\$ 35,896
Parking/Transportation	\$ 7,708	\$ 14,326	\$ 6,618	\$ 16,601	\$ 18,261	\$ 20,087
Culinary	\$ 6,000	\$ 15,478	\$ 9,478	\$ 17,906	\$ 19,697	\$ 21,666
Golf	\$ 6,485	\$ 6,592	\$ 107	\$ 6,694	\$ 6,694	\$ 6,694
<b>Total Revenue Producing Operations</b>	<b>\$ 40,625</b>	<b>\$ 80,118</b>	<b>\$ 39,493</b>	<b>\$ 93,057</b>	<b>\$101,694</b>	<b>\$111,194</b>
Land Rent - Ontario Power Generation	\$ 7,800	\$ 8,033	\$ 233	\$ 8,434	\$ 8,856	\$ 9,033
Boat Tour Revenue	\$ 11,745	\$ 12,988	\$ 1,243	\$ 14,826	\$ 15,271	\$ 15,729
Zipline	\$ 1,834	\$ 2,355	\$ 521	\$ 2,560	\$ 2,637	\$ 2,716
Grant Revenue	\$ 201	\$ 82	\$ (119)	\$ 39	\$ -	\$ -
Sundry	\$ 1,374	\$ 2,477	\$ 1,103	\$ 2,978	\$ 2,993	\$ 3,008
<b>Total Revenue</b>	<b>\$ 63,579</b>	<b>\$ 106,053</b>	<b>\$ 42,474</b>	<b>\$ 121,894</b>	<b>\$131,450</b>	<b>\$141,679</b>
Expenses						
Revenue Producing Operations						
Cost of Goods Sold	\$ 5,214	\$ 11,702	\$ 6,488	\$ 14,122	\$ 14,546	\$ 16,001
Operating Expenses	\$ 20,842	\$ 30,687	\$ 9,845	\$ 35,819	\$ 39,301	\$ 42,866
Strategic Plan Key Priorities	\$ 610	\$ 848	\$ 238	\$ 800	\$ 800	\$ 800
Parks, Environment & Culture	\$ 4,599	\$ 5,446	\$ 847	\$ 6,396	\$ 6,652	\$ 6,918
Engineering & Parks Operations	\$ 14,073	\$ 16,817	\$ 2,744	\$ 18,287	\$ 19,201	\$ 19,969
Niagara Parks Police Service	\$ 3,538	\$ 4,121	\$ 583	\$ 4,398	\$ 4,530	\$ 4,711
Administration	\$ 5,685	\$ 6,768	\$ 1,083	\$ 7,781	\$ 7,859	\$ 7,937
Insurance and Municipal Payments	\$ 3,751	\$ 3,305	\$ (446)	\$ 3,499	\$ 3,674	\$ 3,859
Sales, Marketing and Visitor Experience	\$ 3,260	\$ 4,052	\$ 792	\$ 5,791	\$ 5,965	\$ 6,203
<b>Total Expenses</b>	<b>\$ 61,572</b>	<b>\$ 83,746</b>	<b>\$ 22,174</b>	<b>\$ 96,893</b>	<b>\$102,528</b>	<b>\$109,264</b>
<b>Net Surplus (Deficit) Before Interest &amp; Depreciation</b>	<b>\$2,007</b>	<b>\$22,307</b>	<b>\$20,300</b>	<b>\$25,001</b>	<b>\$28,922</b>	<b>\$32,415</b>
Interest Expense	\$1,031	\$1,113	\$82	\$1,703	\$1,435	\$1,119
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	\$10,910	\$10,137	(\$773)	\$11,592	\$12,672	\$13,672
(Gain) on Disposal of Assets	\$0	(\$136)	(\$136)	(\$141)	(\$150)	(\$150)
Power Plant Obligation Adjustment	\$400	\$300	(\$100)	\$300	\$300	\$300
<b>Annual Net Surplus (Deficit)</b>	<b>(\$10,334)</b>	<b>\$10,893</b>	<b>\$21,227</b>	<b>\$11,547</b>	<b>\$14,665</b>	<b>\$17,474</b>

### Budget d'exploitation du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024

Pour l'exercice 2023-24, le budget prévoit une augmentation des recettes de 15 % par rapport aux prévisions de 2022-23. Une grande partie de cette augmentation devrait se produire au cours du premier trimestre de la saison, car l'expérience du tunnel de la centrale électrique de Niagara Parks fonctionnera à plein régime. Cela devrait attirer un nombre important de médias et aider à positionner Niagara Parks comme une destination clé. Un ralentissement du marché du golf devrait se poursuivre en 2023-24, car les visiteurs reviennent à d'autres activités pré-pandémiques. L'accent mis sur les canaux de commercialisation clés du marché du golf et les stratégies de tarification devraient

permettre de maintenir les niveaux de recettes au même niveau qu'en 2022-23, ce qui compensera la perte de golfeurs.

## 9.2 Planification des travaux d'immobilisations 2023–24

Dans son budget initial de l'exercice 2022-23, Niagara Parks a prévu 4,2 millions de dollars pour les travaux d'immobilisations. Le reste des fonds a été affecté à l'entretien différé. Une subvention a été obtenue de la province pour contribuer à un important projet de remplacement de la chaudière, à hauteur d'un million de dollars pour achever la première phase de la réparation.

Au fur et à mesure que la saison avançait et que les résultats d'exploitation s'amélioraient, les prévisions en matière d'immobilisations ont été portées à 7,2 millions de dollars, les fonds étant alloués à des projets stratégiques visant à accroître davantage les recettes du parc. Pour l'exercice 2023-24, le budget d'immobilisations est fixé à 14 millions de dollars, dont 91 %, soit 12,7 millions de dollars alloués à l'entretien différé. Le projet le plus important pour 2023-24 est le remplacement du Black Creek Bridge, qui devrait coûter 4 millions de dollars.

Le niveau de dépenses proposé en immobilisations visait à combler les lacunes en matière d'immobilisations identifiées, dans la base de données sur l'état des actifs de Niagara Parks et à soutenir la mise en œuvre du plan stratégique de Niagara Parks.

Le plan d'immobilisations de 2023-24 est résumé au tableau 9.2 ci-dessous :

(thousands)	Operational Efficiency	Proactive Replacement	Strategic Investment	TOTAL
Fleet & Heavy Equipment	\$ 400			\$ 400
Equipment		\$ 1,140		\$ 1,140
Facility Upgrades	\$ 2,180			\$ 2,180
Information Technology	\$ 528	\$ 528		\$ 1,056
Roads, Bridges, Paths Sidewalks	\$ 3,954			\$ 3,954
Bridge Replacement		\$ 4,000		\$ 4,000
<b>Sub Total - Life Cycle Capital Replacement</b>	<b>\$ 7,062</b>	<b>\$ 5,668</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 12,730</b>
Table Rock Redevelopment			\$ 250	\$ 250
Journey Behind the Falls			\$ 250	\$ 250
Floral Showhouse and Botanical Gardens			\$ 50	\$ 50
QVP Master Plan			\$ 20	\$ 20
Data Centre Move/Office Consolidations			\$ 100	\$ 100
Waste and Recycling			\$ 350	\$ 350
Winter Festival Of Lights			\$ 250	\$ 250
<b>Sub Total - Strategic Investments</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,270</b>	<b>\$ 1,270</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 7,062</b>	<b>\$ 5,668</b>	<b>\$ 1,270</b>	<b>\$ 14,000</b>

En 2020-21 et 2021-22, Niagara Parks a reçu deux subventions de stabilisation d'urgence, en raison de l'impact de la pandémie sur ses activités, une subvention pour le salaire des étudiants et des

subventions du ministère des ressources naturelles et des forêts (MRNF) pour des projets de conservation. Les subventions destinées aux besoins d'exploitation et d'immobilisations sont mises en évidence au tableau 9.3 ci-dessous.

<b>Fiscal Year</b>	<b>Funding Ministry</b>	<b>Purpose</b>	<b>Amount (Thousands of \$)</b>
2015-2016	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Infrastructure renewal	\$1,912
2016-2017	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Infrastructure renewal	\$3,450
2017-2018	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Infrastructure renewal	\$207
2018-2019			n/a
2019-2020			n/a
2020-2021	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Student Summer Experience	\$338
2020-2021	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Emergency Stabilization Fund	\$16,353
2020-2021	Ministry of Natural Resources & Forestry	Wetland Project	\$75
2020-2021	Ministry of the Environment, Conservation & Parks	Environmental Project	\$65
2021-2022	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Emergency Stabilization Fund	\$13,080
2021-2022	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Infrastructure renewal	\$550
2021-2022	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Student Summer Experience	\$201
2022-2023	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Student Summer Experience	\$37
2022-2023	Ministry of Heritage, Sport, Tourism & Culture Industries	Infrastructure renewal	\$1,090

### **Financement de la dette**

L'encours de la dette à long terme de Niagara Parks, au 31 mars 2022, était de 16,2 millions de dollars, avec des charges annuelles de capital et d'intérêts de 3,211 millions de dollars, jusqu'à ce que la dette soit remboursée en avril 2027. Ce financement est lié au réaménagement précédent du Centre Table Rock, achevé en 2007. Niagara Parks a demandé et obtenu l'autorisation d'emprunter 25 millions de dollars à l'OOF pour stabiliser la centrale électrique désaffectée de la Canadian Niagara Power Company et pour y construire une nouvelle attraction, comprenant un spectacle multimédia immersif lors de l'ouverture de la centrale de Niagara Parks. La phase I de la construction s'est achevée à l'été 2021, avec le lancement de l'expérience diurne, des expositions et des installations interactives sur tout l'étage du générateur préservé et le nouveau spectacle nocturne multimédia immersif, « Currents : Niagara's Power Transformed ». La phase II du projet, qui comprend l'attraction du tunnel et la plateforme d'observation, a été achevée à l'été 2022. Le budget de l'exercice 2023-24 comprend un CA prévisionnel de 6 millions de dollars et une contribution de 4,4 millions de dollars pour la centrale électrique de Niagara Parks.

Les remboursements des emprunts pour la nouvelle attraction sont estimés entre 2,8 millions et 3 millions de dollars par an, sur une durée de 10 ans, et doivent commencer en 2023-24. Ces remboursements doivent être financés par la nouvelle attraction et comprennent une clause facultative

de remboursement anticipé sans pénalité, qui a été exercée pour un montant de 5 millions de dollars en décembre 2022. La valeur du prêt avec les intérêts courus en décembre 2022 est de 20,8 millions de dollars.

### Fondations ou donations

Niagara Parks continuera à explorer l'utilisation des dons et des collectes de fonds pour favoriser ses projets d'immobilisations pertinents et appropriés, tels que définis par la Commission. Niagara Parks a procédé au nouveau lancement de la Fondation de Niagara Parks au printemps 2022, un organisme de bienfaisance régi par un conseil d'administration et conçu pour collecter des fonds, afin de contribuer aux responsabilités d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks.

### Autres revenus externes

Le service d'ingénierie tient à jour une liste de projets prêts à être mis en œuvre, identifiés dans les rapports du système d'information sur la gestion des actifs (AMIS), afin de profiter des subventions disponibles.

## 9.3 Plan de gestion des actifs

Le tableau 9.4 ci-dessous révèle l'historique des coûts et la valeur comptable nette des actifs amortissables de Niagara Parks, tels que fournis par les états financiers vérifiés les plus récents de Niagara Parks.

as at March 31, 2022			
(thousands)	Buildings & Structures	Machinery & Equipment	Total
Historical Cost	\$305,211	\$37,143	\$342,354
Useful Life	7 – 40 years	3-10 years	
Annual Amortization Charge	\$9,737	\$2,487	\$12,224
Net Book Value	\$174,536	\$19,532	\$194,068
Net Book Value as a Percentage of cost	57%	53%	

La charge d'amortissement annuelle de 12,2 millions de dollars représente le montant de la dépréciation des immobilisations corporelles au cours de l'exercice 2021-22. Ce montant de 12,2 millions de dollars repose sur l'historique des coûts et n'inclut pas le financement de l'inflation, des actifs amortis d'un point de vue comptable, mais toujours en usage ou le financement de l'amélioration des services.

Niagara Parks a identifié le besoin d'un plan détaillé de gestion des actifs et le travail se poursuit sur les composantes de ce plan, qui sont :

- État de l'infrastructure (évaluation de l'état)
- Niveaux de service (diverses études de planification et d'ingénierie, planification de l'espace, plans directeurs, plan stratégique – étude plus poussée requise en 2023-24 pour déterminer l'analyse des besoins sur dix ans)
- Stratégie de remplacement (plan décennal de remplacement des actifs étayé par les études)
- Stratégie de financement (stratégie de financement décennal, y compris le financement provenant des activités, de la dette, des subventions, des dons, des partenariats public-privé et d'autres sources externes)

Cette section du plan d'activités contient les éléments préliminaires d'un plan détaillé de gestion des actifs. Les volets du plan seront mis à jour à mesure que d'autres études seront entreprises pour les affiner.

### **État de l'infrastructure – Évaluation de l'état**

En collaboration avec le ministère et VFA, Inc. une société de conseil en gestion des actifs et un fournisseur de logiciels, le personnel d'ingénierie a travaillé sur une évaluation de l'état des immobilisations corporelles de Niagara Parks, appelée projet AMIS. Le projet AMIS fournit des informations plus détaillées sur les manquements en immobilisations et les besoins de financement associés pour les intégrer à un plan d'immobilisation à long terme.

Le projet AMIS a fourni une estimation réelle actuelle du coût de ces manquements de 242,651 millions de dollars, y compris les manquements dans les éléments structurels spécifiques, tels que les systèmes électriques, la toiture, les fenêtres, etc. Ce montant comprend des manquements similaires dans les bâtiments de la centrale électrique, évalué à 16,2531 millions de dollars. Niagara Parks a déjà reçu un financement provincial d'environ 1,8 million de dollars pour aider au processus de stabilisation et aux études d'évaluation de l'état des centrales électriques. Les estimations fournies dans le système AMIS sont mises à jour chaque année en fonction des inspections actualisées, des travaux d'immobilisations entrepris, de la dépréciation supplémentaire et du facteur de l'inflation pour les exigences n'ayant pas été mises en œuvre. L'état des manquements (besoins en immobilisations), selon les rapports AMIS de décembre 2022 et les inspections de VFA, figurent au tableau 9.5 ci-dessous.

(millions)	NPC Operations	Power Plants	Total
Currently Critical	\$ 3,978	\$ 6,147	\$ 10,125
Asset Integrity - Imminent Failure	\$ 11,279	448	11,727
Asset Integrity - Proactive Replacement	\$ 226,319	9,822	236,141
Code Compliance and Legislative	\$ 790	35	825
Discretionary	\$ 285	79	364
<b>Total Capital Deficiency, Dec-2022</b>	<b>\$ 242,651</b>	<b>\$ 16,531</b>	<b>\$ 259,182</b>
Total Capital Deficiency, Dec-2021	\$ 223,436	\$ 16,279	\$ 239,715

Le tableau 9.6 contient une ventilation plus détaillée des besoins en immobilisations par type d'actif.

System Group and Priority	Currently Critical	Code Compliance & Legislative	Asset Integrity - Imminent Breakdown	Asset Integrity - Proactive Replacement	Discretionary	Total Dec 2022	Total Dec 2021
Electrical System	385	137	80	41,405		42,007	38,426
Equipment				61		61	65
Equipment & Furnishings			41	2,140		2,181	3,076
Exterior Enclosure	5,658	13	745	16,313	184	22,913	21,416
Fire Protection				1,684		1,684	1,591
HVAC System	191		3	32,989		33,183	38,592
Interior Construction and Conveyance	304	289		32,426	22	33,041	25,389
Plumbing System	6			7,743	64	7,813	6,835
Site	2,296		10,851	91,382		104,529	93,488
Special Construction				7,686		7,686	7,141
Structure	201	10	2	2,256		2,469	2,232
Other	1,084	376	5	56	94	1,615	1,464
<b>Total - December 2022</b>	<b>10,125</b>	<b>825</b>	<b>11,727</b>	<b>236,141</b>	<b>364</b>	<b>259,182</b>	<b>239,715</b>
<b>Total December 2021 Comparative</b>	<b>9,618</b>	<b>719</b>	<b>10,359</b>	<b>218,667</b>	<b>352</b>	<b>220,787</b>	

## Stratégie de remplacement des actifs

Le tableau 9.7 résume le plan initial d'immobilisations à long terme, prévu pour 2023-33, concernant les projets devant être financés par les activités de Niagara Parks. Le plan d'immobilisations à long terme pour les exercices suivants sera révisé au cours de l'exercice à venir.

Le plan révisé de remplacement des actifs pour 2023-24 intègre 12,7 millions de dollars pour le remplacement des actifs, en fonction de leur cycle de vie, ce qui inclut le remplacement du Black Creek Bridge, pour un coût de 4 millions de dollars. Une approche prudente en matière d'immobilisations est adoptée pour l'exercice 2023-24 en raison des impacts persistants de la pandémie et de l'incertitude économique.

En 2018-19, Niagara Parks a approuvé une politique de gestion de la trésorerie, de programme d'entretien, de renouvellement des travaux d'immobilisations et de l'équipement, afin de favoriser



l'élaboration de plans d'immobilisations, qui garantissent la disponibilité d'un maximum de fonds pour l'investissement dans l'entretien différé et les priorités stratégiques, tout en assurant la viabilité financière à long terme et la flexibilité de ses activités. Niagara Parks prévoit de revenir à ces niveaux en 2025-26, car il y a un arriéré important de projets reportés nécessitant une hiérarchisation en raison des réductions des dépenses d'immobilisations dues à la pandémie.

La plupart de ses revenus sont générés au cours des deux premiers trimestres de l'exercice fiscal et les travaux d'immobilisations sont généralement achevés au cours des deux derniers trimestres après que les résultats d'exploitation de la saison haute soient connus, ce qui fournit une contingence permettant de reporter temporairement les immobilisations si les revenus ne correspondent pas au budget prévisionnel.



Table 9.7 Niagara Parks Commission 10 YEAR CAPITAL FORECAST (THOUSANDS OF \$)

	2019-20	2023-23	2022-23	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Actual	Budget	Projected	2023-24	2024-25	2025-26	2026-27	2027-28	2028-29	2029-30	2030-31	2031-32	2032-33
				Budget	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected	Projected
Earnings before interest & Depreciation	24,714	\$ 2,007	\$ 22,317	25,001	28,942	32,466	35,388	37,157	39,758	42,541	44,669	46,009	46,929
Working Capital Changes (Increase Working Capital)	3,063	3,203	(7,978)	(5,091)	7,668	6,144	1,222	(835)	(2,058)	159	(1,969)	(3,309)	(4,229)
Provincial Grant		2,000	1,090										
Sponsorship		200											
Repayment of Power Plant OFA			(5,000)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)	(2,700)
Principal & Interest on Debt Charges*	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(3,210)	(2,922)					
<b>Capital Funding Forecast</b>	<b>24,567</b>	<b>4,200</b>	<b>7,219</b>	<b>14,000</b>	<b>30,700</b>	<b>32,700</b>	<b>30,700</b>	<b>30,700</b>	<b>35,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>
<b>DEFERRED &amp; PREVENTATIVE MAINTENANCE</b>													
Facilities	4,953	350	1,106	1,680	7,660	2,000	2,750	3,000	5,000	7,550	7,300	7,400	7,000
Powerplant Servicing (TPG/OPG)						2,000	4,000	2,000					
Roads, Bridges, Paths Sidewalks	2,879	1,190	2,316	3,955	9,165	2,500	3,000	4,000	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500
Bridges (Black Creek 2024; Millers 2028; Bakers 2030)				4,000					4,000		4,000		4,000
Equipment	1,453	1,030	1,733	1,140	2,125	1,500	1,500	1,250	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
Fleet	1,665			400	600	750	750	750	750	750	750	750	750
WEGO Bus Replacement						3,200		3,500		3,750		3,900	1,550
Information Technology	1,835	580	330	1,055	1,500	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	
Unallocated Critical Capital Works				500	700	700	700	700	700	700	700	700	700
<b>Total Deferred and Preventative Maintenance</b>	<b>12,785</b>	<b>3,150</b>	<b>5,485</b>	<b>12,730</b>	<b>21,750</b>	<b>13,900</b>	<b>13,950</b>	<b>16,450</b>	<b>17,700</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>
<b>STRATEGIC INVESTMENTS</b>													
<b>Revenue Producing Operations</b>													
Niagara Parks Power Station Attraction	808	750	1,434			750	2,000	750	750	750	750	750	750
Journey Behind the Falls Tunnel Upgrade	159			250	500	2,500	5,000	5,000	1,550				
Aero Car Upgrades		300	300									5,150	5,000
Niagara Fury's Attraction/Retail/Washrooms Renewal					7,000	9,000							
White Water Walk						100	250						
Unallocated Strategic Initiatives								2,500	2,500	6,800	7,550		
<b>Total Strategic Attraction Renewals</b>	<b>967</b>	<b>1,050</b>	<b>1,734</b>	<b>250</b>	<b>7,500</b>	<b>12,350</b>	<b>7,250</b>	<b>8,250</b>	<b>4,800</b>	<b>7,550</b>	<b>8,300</b>	<b>5,900</b>	<b>5,750</b>
<b>Other Strategic Investments</b>													
Niagara Parks Marina/Boat Launches/Break wall	50					500	2,500	2,500	7,000				
Grandview Renewal	231								500	5,000	2,500	5,000	5,000
Queen Victoria Park (Master Plan & Facility Renewal)	981			20		2,000	5,000	2,050	2,550	5,000	5,250	5,150	5,300
Table Rock Redevelopment	9000			250									
Floral Showhouse	75												
Botanical Gardens/Butterfly				50			550		1,500	1,500	3,000	3,000	3,000
Brand Strategy and Wayfinding	328					500	500	500	500	500	500	500	500
Winter Festival Of Lights				250	500	500	500	500					
Environmental (Waste & Recycling /Charging)	150			350	450	450	450	450	450	450	450	450	450
Data Centre Move/Office Consolidations				100	500	2,500							
<b>Total Strategic All Other</b>	<b>10,815</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,020</b>	<b>1,450</b>	<b>6,450</b>	<b>9,500</b>	<b>6,000</b>	<b>12,500</b>	<b>12,450</b>	<b>11,700</b>	<b>14,100</b>	<b>14,250</b>
<b>Total Strategic Investments</b>	<b>11,782</b>	<b>1,050</b>	<b>1,734</b>	<b>1,270</b>	<b>8,950</b>	<b>18,800</b>	<b>16,750</b>	<b>14,250</b>	<b>17,300</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>	<b>20,000</b>
<b>Capital Expenditure Forecast</b>	<b>24,567</b>	<b>4,200</b>	<b>7,219</b>	<b>14,000</b>	<b>30,700</b>	<b>32,700</b>	<b>30,700</b>	<b>30,700</b>	<b>35,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>	<b>40,000</b>



## **10.0 Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information**

La mission numérique de Niagara Parks est de « faciliter une expérience Internet fiable, sûre, sécurisée et à haut débit ».

Pour soutenir la priorité provinciale d'amélioration de la prestation de services numériques, la planification de la réalisation de cette mission a commencé en 2022. Niagara Parks continuera de collaborer avec les acteurs du tourisme pour attirer davantage de visiteurs grâce à une meilleure expérience Wi-Fi sans faille.

Dans le cadre de ce plan, on cherchera à obtenir l'accès à l'Internet haut débit d'un tiers pour les visiteurs qui se rendent le long des 56 km de la promenade Niagara Parkway. En outre, l'amélioration de l'accès à Internet permettra d'utiliser des technologies intelligentes telles que la télévision en circuit fermé, les compteurs de fréquentation, les capteurs et l'Internet des objets (IoT) pour améliorer l'efficacité opérationnelle de Niagara Parks.

Niagara Parks a récemment mis en œuvre les premiers modules de sa solution ERP (Unit4 ERP), le grand livre, les comptes clients, les comptes fournisseurs, les finances, les immobilisations, le grand livre des dépenses, le coût des produits, l'inventaire, la planification et l'analyse financières (FP&A), et enfin l'administration du système. En 2022, les modules de gestion de la flotte et de gestion des talents ont été introduits.

Pendant ce temps, la division des technologies de l'information (TI) de Niagara Parks continue de soutenir les activités existantes grâce à trois secteurs informatiques : Service des réseaux et des infrastructures ; Service des applications ; et Service de dépannage. Voici un aperçu des réalisations de 2022-23 et des plans pour l'exercice 2023-24.

### **10.1 Réalisations de 2022-23**

#### **Service des réseaux**

- Dans le cadre de la stratégie numérique, un plan de Wi-Fi en plein air a été mis en place, qui permettra d'offrir un accès Wi-Fi en plein air depuis le Floral Showhouse jusqu'à Clifton Hill.
- Acquisition et élaboration d'un plan d'amélioration des services cellulaires sur les 56 kilomètres de Niagara Parks. Lancement d'un appel d'offres pour un fournisseur de services cellulaires hébergés en vue d'une mise en œuvre en 2023-2024.
- Extension du réseau de la fibre optique jusqu'à la nouvelle centrale électrique de Niagara Parks et son tunnel adjacent.

- Déploiement de onze points d'accès Wi-Fi jusqu'à la centrale électrique de Niagara Parks et de huit points d'accès Wi-Fi dans son tunnel
- Mise en place de deux stations cellulaires avec répéteurs pour fournir des services cellulaires dans le tunnel de la centrale électrique de Niagara Parks.
- Remplacement des deux pare-feux principaux à haute disponibilité et à basculement pour améliorer la sécurité sur Internet.
- Renouvellement de la maintenance des pare-feux Palo Alto et des abonnements Wildfire « threat intelligence cloud » pour 15 pare-feux de réseaux, afin de contrecarrer les tentatives malveillantes d'accès au réseau de Niagara Parks.
- Mise à niveau des licences logicielles de Cortex XDR, permettant la prévention des exploits « zero day », des logiciels malveillants, des rançongiciels et des attaques sans fichier.
- Élaboration et présentation d'une formation sur la cybersécurité et l'hameçonnage destinée au personnel en charge de la gestion des pin-pads (lecteur de carte bancaire à puce).
- Réalisation d'une demande de qualifications pour des services de câblage voix et données.
- Déploiement de 20 horloges ADP pour le pointage des heures des employés.
- Réalisation d'un audit interne PCI-DSS 2022 afin de garantir les mises à jour de conformité PCI-DSS.

### **Service des applications**

- Participation au développement de l'ERP Unit4, pour la gestion de la flotte et la gestion des installations.
- Mise à jour technique de Retail Pro Prism 1.14 à partir de la version en fin de vie de Retail Pro 8.6.
- Remplacement de 64 unités de points de ventes culinaires en fin de vie.
- Mise à jour du logiciel d'application de la solution de billetterie Accesso de 4.8.02 à 4.08.04 et modification des rapports en conséquence.
- Intégration d'Ingresso (une solution d'agence de voyage en ligne) à la solution de billetterie Accesso.
- Mise en œuvre de l'authentification unique (SSO) pour un nouveau logiciel de gestion de projet et de collaboration, Wrike.
- Réalisation de l'audit de l'application ERP Unit4 par des auditeurs externes.
- Conception et développement d'un système de gestion des « certificats d'assurance ».

- Conception et développement d'un « système de validation des permis de conduire », intégré au ministère des transports de l'Ontario pour valider les permis de conduire des employés, pour les véhicules et l'équipement.
- Conception et développement d'un « système de gestion des changements de statuts pour les employés » dans le domaine des ressources humaines.
- Développement d'un système « d'évaluation des performances des employés » dans le domaine des ressources humaines.
- Conception et développement d'un référentiel pour le stockage et la gestion des accords de propriété.

### **Services Assistance et Infrastructure**

- Acquisition et mise en place de 18 postes d'appel d'urgence dans le tunnel de la centrale électrique de Niagara Parks.
- Ajout d'une caméra de télévision en circuit fermé pointée sur l'embouchure du tunnel de la centrale électrique de Niagara Parks.
- Fournir un soutien d'infrastructure à l'événement des Jeux du Canada sur chaque site de Niagara Parks associé aux jeux.
- Élaboration et communication d'une politique de surveillance électronique, conformément à la mission du gouvernement de l'Ontario.
- Remplacement de six imprimantes et scanners communautaires multifonctions Toshiba en fin de vie, pour une économie annuelle de 9 900 dollars.
- Mise à niveau du logiciel d'environnement virtuel VMware 6.7 vers 7.3 pour prendre en charge plus de 110 serveurs virtuels.
- Remplacement de la solution d'authentification Active Sync de Microsoft par la solution moderne de Microsoft.
- Acquisition, configuration et mise en œuvre d'un nouveau système de billetterie informatique.
- Au 1er décembre 2022, 3 476 tickets du service d'assistance étaient clos, soit un taux de clôture de 98,4 %.

## 10.2 Plans pour 2023-24

### Service des réseaux

- Dans le cadre de la stratégie numérique, il est prévu d'achever trois des quatre zones Wi-Fi extérieures entre le Floral Showhouse et la zone de Clifton Hill. Cela dépend de la fourniture globale d'équipements de réseau et de points d'accès Wi-Fi.
- Fournir un nouvel accès au réseau à large bande du restaurant Legends et l'entretien des installations du site patrimonial de l'imprimerie Mackenzie.
- Acquisition et mise en œuvre d'une solution Air Fiber au centre d'entretien afin de fournir une solution de sauvegarde d'urgence au réseau de fibre optique de Niagara Parks.
- Étendre le Wi-Fi au patio du restaurant Legends.
- Étendre le réseau de fibre optique au Butterfly Conservatory afin d'assurer une connectivité réseau supplémentaire.
- Étendre le réseau de fibre optique au Whirlpool Golf jusqu'au bâtiment Halfway House.
- Étendre le réseau de fibre optique à l'attraction White Water Walk et ajouter le Wi-Fi à la promenade le long de la rivière.
- Lancer une demande de qualifications pour les services d'un auditeur de sécurité qualifié, dans le but d'auditer le système PCI-DSS de Niagara Parks selon les nouvelles normes PCI-DSS 4.0 et de fournir des services consultatifs en vue des futurs audits internes PCI-DSS.

### Service des applications

- Remplacement des imprimantes de billets BOCA et des scanners de billets d'attraction en fin de vie.
- Réingénierie et optimisation des processus de Retail Pro Prism.
- Recherche, étude et développement d'intégrations de Retail Pro Prism dans Unit4 ERP.
- Rapports et administration du système Unit4 ERP.
- Remplacement des autres unités de points de vente culinaire en fin de vie.

### Services Assistance et Infrastructure

- Augmenter le stockage des données informatiques grâce à une solution Cohesity étendue.
- Ajouter des serveurs physiques d'hébergement Dell ESX et les configurer pour VMWare.
- Étudier et développer l'infrastructure du centre de données d'Oak Hall à Table Rock et les synchronisations de systèmes pour la redondance.



- Remplacer les systèmes de téléphonie en fin de vie sur les sites critiques.
- Ajouter un générateur à l'appartement d'Oak Hall pour assurer la connectivité internet en cas de panne de courant.
- Recevoir et résoudre plus de 255 demandes d'assistance informatique mensuelles avec un taux de résolution et de clôture de 95 %.
- Soutenir le service d'assistance pour un nombre croissant de dispositifs d'impression, de points d'accès Wi-Fi, de commutateurs, de dispositifs IoT, de collectes de données, de bases de données, d'imprimantes multifonctions, de périphériques mobiles, d'appareils de téléphonie et d'autres appareils en réseau.

## 11.0 Initiatives impliquant des tiers

Niagara Parks continue de travailler avec des partenaires pour atteindre ses exigences opérationnelles globales. Niagara Parks cherche à élargir sa portée dans les communautés et les organisations régionales, nationales et internationales qui partagent un intérêt commun pour la promotion de l'intendance environnementale et culturelle, l'essor du tourisme et les progrès de l'histoire de la marque de Niagara Parks. Niagara Parks renforce ses partenariats en développant des accords sur des initiatives importantes, ainsi que des protocoles d'entente et/ou d'adhésion comme moyen de clarifier sa relation professionnelle. La force du partenariat dépend du respect, par toutes les parties, des buts et objectifs mutuellement définis.

Les tableaux suivants décrivent les partenaires tiers de Niagara Parks. Il convient de noter que Niagara Parks ne fournit pas de subventions aux parties ci-dessous.

### 11.1 Développement commercial, événements et relations publiques

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Niagara City Cruises	Opérateur du service croisières en bateau au sein de Niagara Parks, dans le cadre d'un accord de 30 ans ayant débuté en 2013.	La croisière en bateau est une expérience de signature canadienne et un générateur essentiel de demandes pour Niagara Parks et la destination. Niagara Parks travaille en collaboration avec Niagara City Cruises sur le forfait et les promotions afin d'augmenter la fréquentation et les revenus.
Niagara Adventure Excursions (opérant sous le nom de WildPlay Niagara Falls)	Opérateur de deux attractions de Niagara Parks : Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course, dans le cadre de ce qui est maintenant un contrat de 20 ans (en attendant de répondre à des critères d'investissement définis), ayant initialement débuté en 2014.	La tyrolienne et le parcours d'aventure (Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course) sont deux attractions qui offrent aux clients la possibilité de vivre une expérience aventureuse.
Falls Fireworks Series (Série de feux d'artifice des chutes)	Activer la série de feux d'artifice et coordonner le programme au nom des intervenants locaux.	Les feux d'artifice augmentent le nombre de visiteurs pour tous nos partenaires. Le programme se déroule en été (de mai à Thanksgiving). Les feux d'artifice visent à prolonger le séjour des visiteurs à Niagara Falls, notamment en encourageant les nuitées.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Soutien à l'illumination des chutes	Niagara Parks est membre du Niagara Falls Illumination Board, une société à but non lucratif composée de 18 représentants de la ville de Niagara Falls (Ontario), d'Ontario Power Generation Inc, de la ville de Niagara Falls (New York), de New York State Parks et de New York Power Authority.	Le Conseil des illuminations a la responsabilité et la mission de financer et de maintenir l'illumination nocturne des chutes canadiennes Horseshoe et des chutes américaines. L'illumination des chutes est une autre attraction clé de notre destination.
Réveillon du Nouvel An (RNA), suspendu depuis 2020.	Coorganiser le spectacle annuel du Nouvel An dans le parc Queen Victoria, par le biais d'une relation contractuelle avec la ville de Niagara Falls et d'autres acteurs de la communauté.	Il s'agit d'un événement important pour notre destination, afin de maximiser les revenus et le potentiel de relations publiques pour Niagara Parks et ses intervenants.
Réseau de transport WEGO	En août 2011, Niagara Parks et la ville de Niagara Falls ont signé un accord décennal, pour développer un système intégré de transport des visiteurs, connu sous le nom de WEGO, afin de fournir une connexion continue entre les zones touristiques de la ville et les sites et attractions de Niagara Parks.	Niagara Parks a reçu 11 nouveaux autobus entièrement accessibles (neuf autobus articulés et deux autobus simples) dans le cadre du financement global de 50 millions de dollars accordé à la ville par les gouvernements fédéral et provincial pour ce projet. Chaque année, Niagara Parks verse 1,15 million de dollars à la Ville dans le cadre de cet accord décennal.
Organisme de tourisme régional (OTR)	Les OTR sont responsables du marketing ainsi que de la planification stratégique à plus long terme de nos régions touristiques, y compris le développement de produits, la consolidation des effectifs et l'offre d'informations touristiques.	Niagara Parks siège au conseil d'administration de l'OTR. Cette participation lui permet de prendre part aux stratégies coopératives de publicité et de marketing et d'aider à les influencer afin de promouvoir les visites et l'augmentation des séjours dans la région.
Centre des congrès de Niagara Falls	Niagara Parks est un partenaire fondateur du Scotiabank Convention Centre à Niagara Falls. Niagara Parks occupe un siège au conseil d'administration.	Niagara Parks soutient le Centre des congrès afin d'attirer des réunions et des congrès et perçoit des sources de revenus de ces congrès.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Niagara Falls Tourism	Niagara Parks est membre de Niagara Falls Tourism et siège au conseil d'administration de l'organisation locale de marketing de destination.	Le tourisme est une partie essentielle de l'activité de Niagara Parks et le fait d'avoir une organisation de marketing de destination (DMO) forte et performante est important pour fournir des programmes de marketing qui bénéficient à notre destination et à Niagara Parks.
Le festival des lumières d'hiver	Niagara Parks a été un partenaire fondateur de l'événement communautaire original et reste un contributeur important de ce qui est maintenant un événement touristique, par le biais de la conception de l'éclairage, de la programmation et du soutien manuel.	L'événement attire les visiteurs à Niagara Falls et prolonge la saison de la destination. Le festival des lumières d'hiver est supervisé par Niagara Falls Tourism, avec le soutien financier de Niagara Falls Canada Hotel Association.
Alliance du tourisme culinaire (ATC)	Organisation assurant la promotion des champions locaux de l'alimentation et des boissons en Ontario.	L'adhésion et la certification « Feast ON » des restaurants à service complet de Niagara Parks soutiennent le respect de la marque et ont un impact économique positif.
Association des restaurants, hôtels et motels de l'Ontario (ARHMO)	L'ARHMO est une organisation soutenant l'industrie de la restauration et du tourisme en Ontario, liée à Restaurants Canada (anciennement l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires).	Niagara Parks en est membre et travaille en partenariat pour promouvoir le secteur.
Golf Canada	Golf Canada est la fédération sportive nationale et l'organisme directeur du golf au Canada, représentant 271 000 golfeurs et 1 400 clubs membres dans tout le pays. La mission de Golf Canada est d'accroître la participation et l'excellence des Canadiens au golf.	Le Niagara Parks Golf maintient son adhésion et participe à de nombreux programmes de Golf Canada, notamment en soutenant les événements compétitifs professionnels et amateurs et les initiatives de l'essor du jeu.
Société Stanley Thompson	La société s'est engagée à célébrer et à préserver l'héritage de Stanley Thompson, le premier architecte de Golf Canada.	Le Whirlpool Golf Course est un parcours de golf conçu par Stanley Thompson et soutient la société. Son adhésion permet de créer des réseaux, d'effectuer des recherches, de conserver des archives et d'en apprendre davantage sur Thompson grâce à des séries de conférences.



Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Digital Attractions	Opérateur des services de capture de photos du FX Studio au Table Rock Centre et au Grand View Marketplace. Le studio capture les photos des visiteurs de Journey Behind the Falls, Hornblower Niagara Cruises, White Water Walk et du Butterfly Conservatory.	Des activités sont également mises en place au Whirlpool Aero Car.
Whirlpool Jet Boat Tours	Opérateur louant un espace excédentaire à l'Horloge florale	Apporte du passage au magasin de détail de l'Horloge florale
Pinnacle Scopes	Opérateur de machines d'observation	Offre une commodité aux visiteurs et des revenus à Niagara Parks.
Metrolinx	Metrolinx, organisme du gouvernement de l'Ontario en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx, créé pour améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton.	Partenariat promotionnel avec Metrolinx en 2017 pour soutenir la liaison ferroviaire estivale vers Niagara, y compris des compartiments de stockage de vélos sur chaque train. Ce partenariat facilite l'accès à d'autres marchés ontariens ainsi que la mission plus large de Metrolinx, d'encourager et de soutenir le cyclisme et les modes de transports actifs.
SMARTlab Niagara	Programme expérimental de recherche doctorale, dans les locaux d'Oak Hall.	Protocole d'entente signé avec Niagara Parks
District School Board of Niagara et Niagara Catholic District School Board.	Stage d'enseignement coopératif dans les établissements culinaires de Niagara Parks.	Soutien au tourisme en tant qu'opportunité d'emploi et aide au recrutement.
Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences	Coordination de l'apprentissage des métiers en Ontario	Utilisé par les services culinaires pour les chefs apprentis (en plus des autres départements qui utilisent des apprentis dans les métiers).
Collège Niagara - Institut canadien de l'alimentation et du vin	Travail en partenariat sur les programmes d'apprentissage et d'alternance travail-études pour les services culinaires.	Soutient l'économie locale de l'emploi et les efforts de recrutement
Destination Canada	Destination Canada, l'organisation nationale de marketing, fait la promotion du Canada en tant que marque de voyage sur les principaux marchés internationaux.	Niagara Parks tire parti des programmes de marketing offerts par Destination Canada, notamment les réunions et les congrès, le commerce des voyages, le marketing numérique et les relations avec les médias touristiques.

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

## 11.2 Environnement

<b>Nom des tiers</b>	<b>Objectif commercial</b>	<b>Stratégie commerciale</b>
Environnement Canada (Programme d'intendance de l'habitat et Fonds de durabilité des Grands Lacs) et le ministère des Richesses naturelles et des Forêts de l'Ontario (Fonds d'intendance des espèces en péril).	Acquérir les ressources nécessaires pour protéger, entretenir et préserver les zones naturelles qui représentent 25 % des terres de Niagara Parks.	De plus, les ressources sont utilisées pour l'éducation et la sensibilisation à l'interne et à l'externe.
Niagara College et Brock University	Fournir une expertise pour divers programmes environnementaux, récréatifs et techniques, afin de soutenir le programme d'intendance de Niagara Parks et des jardins botaniques.	Fournir au personnel de la CPN des données précieuses. En 2018, la CPN a signé un protocole d'entente avec l'Université Brock afin de collaborer en matière d'initiatives d'intendance environnementale. En 2020, la CPN a signé un autre protocole d'entente avec Brock et le Conseil des sentiers de l'Ontario pour soutenir la recherche et le développement des sentiers.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Science Nord	Soutenir la programmation au Centre d'interprétation de la nature de Niagara Glen et à la centrale électrique de Niagara Parks.	Assurer la liaison avec Science Nord pour gérer le programme Nature Exchange au centre de la nature et développer des expositions à la nouvelle centrale de Niagara Parks.
Audubon International	L'Audubon Cooperative Sanctuary Program for Golf est un programme primé de formation et de certification qui aide les parcours de golf à protéger l'environnement et à préserver le patrimoine naturel du golf. En aidant les gens à mettre en valeur les précieuses zones naturelles et les habitats de la faune et de la flore qu'offrent les parcours de golf, à améliorer l'efficacité et à minimiser les impacts potentiellement nocifs de leurs activités, ce programme joue un rôle environnemental important dans le monde entier.	Pour obtenir la certification, les parcours de golf doivent démontrer un haut degré de qualité environnementale dans 6 catégories distinctes. Legends on the Niagara a obtenu la certification complète, tandis que Whirlpool continue de progresser. La certification est présentée aux clients comme une initiative durable par le biais d'événements et de diverses communications.
Soutien des entreprises et des organismes à but non lucratif [OPG, groupes d'amis, naturalistes, Office de protection de la nature de la péninsule du Niagara, Land Care Niagara, MRNF, Ontario Access Coalition (Escalade de bloc), Royal Astronomical Society Club - Niagara Centre, Niagara Geological Society (Société géologique du Niagara)].	Ces alliances ont permis la réalisation d'initiatives environnementales, éducatives et récréatives que Niagara Parks n'aurait pas pu réaliser sans ces ressources.	Cette collaboration permet de soutenir de nombreuses activités de préservation et de restauration sur les sites de Niagara Parks.
Forêts Ontario	Recherche et développement d'une stratégie de collecte de graines d'arbres pour Niagara.	Permet d'offrir des ateliers et des formations sur la collecte de graines au personnel de Niagara Parks.
Ontario Power Generation (OPG)	Améliorations du programme de la protection des terres.	Le partenariat avec OPG fournit un financement et un soutien technique à Niagara Parks dans ses efforts de plantation d'arbres indigènes et de reboisement.

<b>Nom des tiers</b>	<b>Objectif commercial</b>	<b>Stratégie commerciale</b>
Monarch Teachers Network, Office de protection de la nature de Toronto et de la région, Niagara Falls Nature Club.	Accroître la programmation pédagogique et le rayonnement du Butterfly Conservatory de Niagara Parks.	Permet d'offrir des programmes éducatifs aux enseignants et aux élèves de la région en utilisant l'histoire de la vie des papillons monarques et de fournir des fonds pour compenser les coûts des ateliers sur les monarques pour les participants.
Agence canadienne d'inspection des aliments	Recherche sur la gestion et le contrôle des espèces envahissantes.	Recherche sur le contrôle des dommages causés par l'agrile du frêne et le puceron lanigère de la pruche.
Organisations pour la défense des sentiers et du cyclisme (Greater Niagara Circle Route, TransCanada Trail, Waterfront Trail, Greenbelt Route, Ontario Trails Council, Venture Niagara, Ontario by Bike)	Accroître la promotion et le développement des pistes cyclables dans Niagara Parks et la région environnante.	Offre des possibilités d'initiatives conjointes de marketing, d'accès au financement et d'expertise en matière de gestion des sentiers, et du Niagara River Recreation Trail.
American Public Gardens Association (Association américaine des jardins publics)	Niagara Parks est membre de l'American Public Gardens Association, une association prééminente pour les professionnels des jardins publics, et siège au conseil d'administration pour acquérir une compréhension avancée du domaine de l'horticulture publique.	Niagara Parks tire parti de son appartenance au conseil pour avoir un aperçu des meilleures pratiques, offertes par le biais d'opportunités éducatives et de mise en réseau.

### 11.3 Programmes relatifs au patrimoine et aux populations autochtones

<b>Nom des tiers</b>	<b>Objectif commercial</b>	<b>Stratégie commerciale</b>
Parcs Canada	Partenaire de programmation	Collaboration aux événements et aux visites. Possibilités de promotions croisées, le cas échéant. Niagara Parks a un protocole d'entente avec Parcs Canada (mis à jour en décembre 2020).
Groupe Printery	Mettre à jour la collection de l'imprimerie au site patrimonial Mackenzie Printery.	Collaborer avec l'association communautaire locale pour mettre en valeur l'histoire de l'imprimerie.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Landscape of Nations 360	Initiative pédagogique visant à fournir une compréhension complète de l'expérience des autochtones dans la région de Niagara, par le biais d'un partenariat avec les leaders et les enseignants autochtones afin d'améliorer la façon dont les histoires, les cultures et les questions contemporaines autochtones sont enseignées dans les classes de la maternelle à la 12 <sup>ème</sup> année	Soutient le mandat de Niagara Parks, qui consiste à préserver l'intendance culturelle du corridor de la rivière Niagara en reconnaissant le rôle important joué par les peuples autochtones dans l'histoire de la région.
Friends of Laura Secord / L'amical Laura Secord	L'amical Laura Secord est un collectif dont l'objectif principal est de préserver, renforcer et de perpétuer l'héritage Secord afin qu'il puisse continuer à inspirer et à éduquer les générations futures sur les nombreuses personnes qui ont contribué à définir le Canada.	Participer aux événements estivaux et mettre en valeur en valeur la vie et l'époque de Laura Secord.

## 11.4 École d'horticulture

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Olds College, Olds Alberta	Accord permettant aux diplômés de l'école d'horticulture de Niagara Parks d'obtenir un baccalauréat en sciences appliquées (transfert en bloc).	Appuie l'objectif d'excellence de l'entreprise en faisant du programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks un programme national reconnu.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Académie de planification paysagère et d'horticulture d'Awaji (Académie ALPHA), Hyogo, Japon	Ce programme d'échange permet à des étudiants japonais de fréquenter l'école d'horticulture de Niagara Parks pour y faire des études avancées et donne l'occasion aux étudiants de Niagara Parks de rechercher des stages au Japon.	Soutient l'objectif d'excellence de l'entreprise en développant le programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks à l'échelle mondiale.
National Association of Landscape Professionals (NALP), États-Unis	Cet organisme directeur de l'industrie du paysage en Amérique du Nord a accrédité le programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks comme étant l'équivalent d'un BA en quatre ans.	Il soutient l'objectif d'excellence de l'entreprise en faisant du programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks un programme national reconnu.
La ville de Niagara Falls	Programme Schools in Bloom (Écoles en fleurs) - Les étudiants de l'école d'horticulture de Niagara Parks participent activement, à titre consultatif, à toutes les écoles secondaires de la ville, afin d'embellir les établissements scolaires et de faire participer les jeunes à l'horticulture.	Appuie l'objectif d'excellence de l'entreprise et démontre son implication envers l'intendance naturelle et culturelle.
Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Ce partenariat permet aux élèves du secondaire inscrits à un programme d'horticulture et à un programme de spécialisation en horticulture de compléter leurs études aux Jardins botaniques avec un modèle d'enseignement hybride utilisant des cours magistraux avec des études dans les jardins et du travail avec les étudiants de Niagara Parks.	Soutient la croissance du programme diplômant de Niagara Parks en améliorant l'accès aux éventuels futurs étudiants et en augmentant le nombre de candidats.
Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Niagara Parks aidera le DSBN à offrir des parties de leur programme de spécialisation majeure en industries vertes « Dig It » (Creusez) dans les jardins botaniques de Niagara Parks.	Soutien et avantages pour Niagara Parks en renforçant la présence de l'école d'horticulture sur le marché éducatif local.

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Fédération canadienne de la faune	Protocole d'entente élaboré pour permettre des activités de collaboration entre Niagara Parks et la Fédération canadienne de la faune, autour de l'éducation.	Appuie le développement de la programmation pédagogique de Niagara Parks pour le personnel, les étudiants et les visiteurs de Niagara Parks. Offre un accès à des experts en horticulture, en foresterie et en conservation. Favorise les possibilités de restauration et de recherche écologiques.
Conseil canadien des jardins	Soutien continu en tant que membre fondateur pour accroître la promotion de Niagara Parks, des jardins botaniques, de l'école d'horticulture et d'autres jardins canadiens. Développer des expériences touristiques, des possibilités pédagogiques et des stratégies de marketing conjointes.	Offre la possibilité d'initiatives de marketing conjointes et l'accès aux ressources des membres participants. Nécessite une étude plus approfondie pour élaborer un plan de dotation en personnel.
Master Gardeners of Ontario, Garden Club of Niagara et Horticulture Society of Niagara Falls	Partenariat visant à offrir des possibilités d'apprentissage aux visiteurs, aux étudiants et aux membres afin de faire progresser la prise de conscience et l'éducation (entente à élaborer).	Favorise la croissance et le développement de l'expérience des visiteurs aux Jardins botaniques et crée d'autres possibilités de revenus pour les partenaires.
Association des anciens élèves de l'école d'horticulture	Promouvoir et soutenir l'école d'horticulture de Niagara Parks, ses étudiants actuels et ses anciens élèves.	Le personnel de Niagara Parks assure la liaison avec l'Association des anciens élèves, conformément à sa mission.

## 12.0 Plan de communication

En 2023-24, les communications d'entreprise continueront à soutenir et à mettre en œuvre les principales priorités stratégiques de Niagara Parks, identifiées dans le plan stratégique décennal et le présent plan d'activités. Ce faisant, les efforts de communication seront conformes aux orientations stratégiques générales identifiées et promues par le gouvernement et les ministères provinciaux.

### 12.1 Objectifs commerciaux de 2023-24

- Appuyer les communications externes et internes vers les diverses unités opérationnelles et les services générateurs de revenus au sein de Niagara Parks.
- Soutenir les efforts de Niagara Parks dans ses objectifs de gestion de marque et de réputation, améliorant ainsi l'image globale et la performance financière de Niagara Parks.
- Mettre en œuvre le plan de communication de l'entreprise, à l'appui des objectifs du plan stratégique décennal de Niagara Parks, afin de faire progresser l'initiative et les objectifs de la marque, ainsi que la réputation de l'entreprise.
- Continuer à développer les efforts et les capacités de communication interne de Niagara Parks pour assurer le soutien et l'adhésion de l'ensemble de l'organisation aux initiatives stratégiques de l'entreprise.

### 12.2 Objectifs de communication pour 2023-24

- Continuer à sensibiliser et à soutenir les principaux groupes des acteurs du plan stratégique ainsi que les priorités des programmes d'immobilisations à poursuivre.
- Soutenir la mise en œuvre continue de l'initiative de marque de Niagara Parks, en identifiant de nouvelles occasions uniques de raconter des histoires assurant la promotion des diverses offres de Niagara Parks et de son rôle d'intendant environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara.
- Accroître la prise de conscience et la compréhension de Niagara Parks en tant qu'atout touristique important à l'échelle provinciale et nationale, dans le but d'en faire non seulement l'un des parcs les plus respectés du Canada, mais aussi l'un des parcs les plus spectaculaires au monde.
- Continuer à améliorer et à renforcer les relations entre Niagara Parks et ses partenaires identifiés, en s'assurant que la vision, la mission, l'importance économique et le plan stratégique de Niagara Parks soient partagés et compris par ces groupes importants d'acteurs.
- Gérer les problèmes de façon proactive afin de continuer à construire et à améliorer la réputation de Niagara Parks.



- Fournir un soutien stratégique en matière de communication aux principales initiatives de Niagara Parks en 2023-24, notamment :
  - Poursuite de la procédure de passation de marchés pour le réaménagement des deux dernières centrales électriques mises hors service
  - Réaménagement et lancement d'une nouvelle expérience pour les visiteurs à Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes).
  - Réaménagement et lancement d'un nouveau restaurant bistro et d'un caviste au Table Rock Centre
  - Réaménagement et lancement d'une nouvelle expérience de restauration rapide aux Jardins botaniques.
  - Soutien à la première année complète de fonctionnement de la Fondation Niagara Parks
  - Soutien aux initiatives de gestion environnementale et culturelle, y compris la plantation d'arbres et les visites autochtones

### **Principaux publics cibles/acteurs**

- Les employés de Niagara Parks
- Le gouvernement de l'Ontario
- Les résidents de l'Ontario
- Le gouvernement du Canada
- La communauté locale : résidents, groupes communautaires et gouvernements municipaux de Niagara Falls, de Fort Erie, de Niagara-on-the-Lake et de la région de Niagara.
- Les organisations touristiques comme Niagara Falls Tourism, Tourism Partnership of Niagara, the Niagara Falls Convention Centre, les ZAC locales, Destination Ontario, Destination Canada, l'Association de l'industrie du voyage du Canada, l'Association de l'industrie du voyage de l'Ontario, Attractions Ontario, l'Alliance touristique culinaire, les exploitants d'attractions, les hôteliers locaux et les exploitants de parcours de golf.
- Les médias locaux, nationaux et internationaux
- Les touristes.

### **12.3 Les critères de réussite**

Les critères suivants sont essentiels pour atteindre les objectifs du présent plan de communication :

#### **Une préparation préalable et une approche proactive**

Une préparation préalable et une approche proactive des communications, de la gestion des problèmes et des plans événementiels, y compris l'élaboration de messages clés et l'identification des publics cibles et des tactiques, sont nécessaires pour assurer une exposition et une couverture optimales des événements et des initiatives de Niagara Parks, ainsi qu'un ancrage positif de la réputation de l'organisation. Tout cela sera pris en charge par la mise en œuvre du plan de communication de l'entreprise.

#### **La cohérence**

La cohérence dans la diffusion des messages clés est fondamentale pour le succès de toutes les communications de l'entreprise. Ces messages clés approuvés constitueront la base de toutes les communications liées aux événements et aux campagnes publics, ainsi qu'aux initiatives internes et aux projets stratégiques présentant un intérêt significatif.

Afin d'assurer une cohérence, les messages clés des communications et des plans événementiels seront partagés en amont avec le président et le directeur général, ainsi qu'avec les membres de l'équipe de direction, susceptibles de s'exprimer publiquement sur le sujet. L'information sera également partagée avec les commissaires et les cadres supérieurs, car on peut s'attendre à ce qu'ils utilisent et transmettent ces messages lors de discussions avec des parties prenantes et autres acteurs au sujet des activités de Niagara Parks. Ces messages clés seront également utilisés pour informer le Centre de service à la clientèle de Niagara Parks afin d'assurer la cohérence entre toutes les plateformes. De plus, des messages clés personnalisés seront distribués aux directeurs, gestionnaires et superviseurs de Niagara Parks, afin qu'ils les partagent avec le personnel d'accueil pour les aider à communiquer avec le public et à répondre à ses questions.

#### **Communications internes destinées aux employés**

Niagara Parks est l'un des plus grands employeurs de la région de Niagara. Son implication en faveur de ses communications internes permet de s'assurer que les employés disposent d'informations exactes sur les activités actuelles ou futures de Niagara Parks, qu'ils peuvent partager avec leurs collègues, leur famille, leurs amis et leurs associés, dans la communauté et la région. Les communications internes continueront à mettre l'accent sur la mission et les objectifs de ce plan d'activités et sur les initiatives du plan stratégique. Afin d'atteindre le plus grand nombre d'employés,



les communications internes exploiteront plusieurs moyens de communication tels que le courrier électronique, les tableaux d'affichage, les bulletins d'information des employés et les communications par le biais de réunions publiques, de visites de cadres et de messages ciblés fournis aux directeurs, aux gestionnaires et aux superviseurs afin qu'ils les partagent avec le personnel.

De nombreuses initiatives du plan stratégique nécessitent un soutien des plans de communication, surtout lorsqu'une initiative a un impact direct sur le personnel (p. ex. évolution des lieux, des processus, des compétences, des fonctions, etc.) Les communications destinées aux employés mettront en évidence plusieurs initiatives poursuivies cette année, comme stipulées dans le présent plan.

### **Protocole de communication grâce au MIPSTC**

Bien que Niagara Parks soit le premier responsable de la communication de ses décisions et activités, les protocoles existants du ministère et de l'organisme en matière de gestion des problèmes de communication doivent être respectés. Le ministère continuera d'être informé des questions publiques importantes et on lui demandera de contribuer aux messages clés et aux points de discussion par l'entremise de mécanismes de rapport réguliers, et la rotation sur six semaines, étudiés au cas par cas.

### **Engagement au service de la transparence**

Niagara Parks s'est engagé à faire preuve d'ouverture et de transparence, ce qui guide toutes ses initiatives de communication. Cet engagement est démontré par la distribution et la publication du rapport annuel et de ses états financiers vérifiés, par les réunions publiques du conseil d'administration, la publication des ordres du jour, des rapports, des procès-verbaux et des communiqués de presse sur le site Web de Niagara Parks, l'intégration complète du Centre de services à la clientèle pour répondre aux demandes des visiteurs et du public et par l'organisation de séances publiques d'information sur les questions et les initiatives clés de Niagara Parks.

## **12.4 Les tactiques**

### **Les relations avec les médias**

Les communications d'entreprise, qui comprennent l'expertise en matière de relations publiques et de relations avec les médias, contribuent à l'effort global, visant à attirer les visiteurs au sein de Niagara Parks et à Niagara. Cette combinaison est essentielle pour atteindre les objectifs commerciaux et communicationnels de ce plan, étant donné les budgets limités consacrés à la publicité et au marketing.



La couverture médiatique obtenue grâce aux activités de relations publiques complète les achats de publicité, met à jour le profil de Niagara Parks sur les principaux marchés touristiques et contribue à l'ouverture de nouveaux marchés, à l'échelle internationale et nationale.

Les relations avec les médias en 2023-24 comprendront :

- La gestion d'un calendrier événementiel interne et externe de relations publiques, qui identifiera tous les événements, jalons et autres opportunités tout au long de l'année pour assurer une couverture continue et une approche proactive des relations avec les médias.
- Publier des avis aux médias et des communiqués de presse pour tous les événements et initiatives d'intérêt médiatique, afin de promouvoir Niagara Parks et de donner des raisons aux clients du Canada, des États-Unis et des marchés internationaux de visiter et/ou de revenir sur les sites de Niagara Parks.
- Publier des communiqués de presse de l'entreprise, de manière proactive, afin d'informer les médias locaux, le public, les municipalités limitrophes, les parties prenantes concernées, etc. des projets d'infrastructure, des initiatives environnementales, des fermetures de sentiers et autres avis publics, afin de préserver une réputation positive auprès de la communauté locale.
- Sous la direction du plan de communication de l'entreprise, élaborer des stratégies et des pratiques exemplaires pour une sensibilisation éclairée et ciblée des médias, afin de mieux comprendre le public médiatique.
- Donner la priorité à l'utilisation de nouveaux médias, tels que les photos et les vidéos, et rechercher des occasions de narrations avec l'équipe marketing de Niagara Parks.
- Faire correspondre les relations avec les médias sur les campagnes de réseaux sociaux et les lancements de contenu Web, afin d'atteindre le public numérique de Niagara Parks, de le sensibiliser et d'assurer la cohérence des messages, du ton et de la voix sur toutes les plateformes.
- Faciliter les réunions du comité de rédaction et les entretiens avec les médias du président, du directeur général et du porte-parole, identifiés dans tous les services.
- Continuer à créer et à entretenir des relations professionnelles positives avec les médias locaux afin de préserver la réputation de Niagara Parks en tant qu'organisation réceptive, ouverte et transparente.
- Identifier de nouveaux contacts médiatiques, à l'échelle nationale et internationale, puis nouer des relations professionnelles solides.
- Mettre à jour et augmenter le contenu des communications d'entreprise sur les plateformes numériques de Niagara Parks

- Améliorer la prise de conscience du rôle et de l'importance de Niagara Parks, en sa qualité de trésor provincial et national.
- Promouvoir Niagara Parks comme l'un des parcs les plus spectaculaires au monde.

### **Communications internes destinées aux employés**

En 2023-24, les communications internes continueront de jouer un rôle essentiel en veillant à ce que tous les employés disposent d'informations exactes, sur les orientations futures/décisions prises et les motifs de ces décisions. Sur le plan opérationnel, une forte communication interne entre les différents services, permettra d'assurer le succès des différents projets et initiatives, ainsi que la continuité de l'activité. À cette fin, Niagara Parks continuera à promouvoir des moyens de communication conçus pour favoriser un dialogue continu et un esprit positif entre le personnel et la direction, tels que :

- Les mises à jour hebdomadaires du PDG « Mot de bienvenue de la semaine » et le bulletin mensuel.
- Les mises à jour et les plans de communication destinés aux employés, élaborés en soutien aux projets/programmes importants du plan stratégique.
- Les mémos/bulletins/toutes les communications avec les utilisateurs émanant du PDG, qui se sont avérés précieux pour communiquer immédiatement et sans filtre des informations importantes au personnel, sur des questions essentielles pour Niagara Parks.
- Exploiter l'efficacité de la communication en présentiel, grâce à des messages simples et ciblés, que les directeurs, les gestionnaires et les superviseurs peuvent partager verbalement avec leur personnel et aider à répondre aux questions.
- Le PDG et l'équipe de direction rencontreront les directeurs, les gestionnaires et les superviseurs pour partager des informations sur les initiatives de l'entreprise, les projets stratégiques et les projets d'investissement ainsi que pour discuter des succès et des défis professionnels rencontrés
- Continuer à organiser des discussions collectives plus restreintes et plus informelles, entre la direction et le personnel de chaque service, afin d'entendre les préoccupations et les problèmes individuels rencontrés par les employés.
- Les visites de l'équipe de direction sur tous les sites

### **Les initiatives de sensibilisation des acteurs**

Les réunions du conseil d'administration et les réunions publiques, tenues avec les résidents et les conseils municipaux au cours des dernières années, ont réussi à démontrer l'implication de Niagara Parks au service de l'ouverture et de la transparence. En 2023-24, ces initiatives se poursuivront et



comprendront des présentations devant les conseils municipaux locaux/le public, pour fournir des informations sur les activités de Niagara Parks, son importance économique et son rôle significatif au sein de la communauté. Non seulement il s'agit d'une occasion pédagogique, mais elle peut également être utilisée pour générer des commentaires et renforcer le soutien des acteurs concernant les questions importantes à régler au sein de Niagara Parks, comme :

- Les priorités/programmes du plan stratégique
- Le plan directeur du parc Queen Victoria
- La réutilisation adaptative des centrales Toronto Power et Ontario Power Company.
- Le développement de nouveaux programmes : collaboration avec les acteurs, sollicitation de commentaires sur la création de nouveaux plans événementiels, ainsi que sur le tourisme autochtone et les stratégies cyclistes
- Tenir des réunions ouvertes du conseil d'administration tout au long de l'année, dans le respect des règles de santé publique.
- L'organisation régulière de réunions publiques d'information permettant au public de rencontrer le personnel de Niagara Parks, de s'informer sur les plans et les projets en cours et de formuler leurs commentaires.

Niagara Parks continuera également à adopter une approche proactive concernant son implication en faveur des associations et des partenariats du secteur. Bien que Niagara Parks ait noué des relations avec des acteurs locaux comme Niagara Falls Tourism et Tourism Partnership of Niagara, le personnel organise régulièrement des séances d'information avec des organismes comme Destination Ontario, l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario, Destination Canada et l'Association de l'industrie touristique du Canada afin de mieux promouvoir Niagara Parks, ses objectifs et son importance dans l'industrie touristique. La relation continue de Niagara Parks avec ces organismes comporte trois volets :

- Sensibiliser au rôle important et vital que joue Niagara Parks dans l'industrie touristique.
- S'assurer que la voix de Niagara Parks n'est pas négligée sur les questions importantes, en sa qualité de l'un des principaux sites touristiques de l'Ontario.
- Faire participer Niagara Parks à des activités de marketing et de promotion, ainsi qu'à d'autres initiatives, visant à attirer les visiteurs sur ses sites, à Niagara Falls et dans la région du Niagara.



## **La sensibilisation du gouvernement provincial**

En tant qu'organisme provincial, Niagara Parks se soumet à de nombreux rapports, dont un protocole d'entente avec le ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, un plan d'activités, un rapport annuel et des notes sur les enjeux afin d'étayer et de garantir ses comptes-rendus auprès de la province de l'Ontario. En 2023-24, Niagara Parks poursuivra ses initiatives visant à améliorer la prise de conscience et la compréhension de sa mission, de sa vision et de son importance, notamment par des séances d'information et des réunions avec le ministre, le sous-ministre, les députés provinciaux et fédéraux, afin de soutenir les projets et initiatives importants pour Niagara Parks et la région.

## **Les réseaux sociaux**

Afin d'assurer la conformité de ses communications d'entreprise et de ses canaux de communication avec les consommateurs, et que lesancements, les communiqués et les avis rédigés, destinés aux médias grand public, soient réutilisés sur les réseaux sociaux et numériques de Niagara Parks, et inversement, que le contenu visuel et écrit, préparé pour le Web et les réseaux sociaux, soit utilisé pour les efforts de communication d'entreprise de Niagara Parks.

La photographie et la vidéo continuent d'être utilisées, le cas échéant, dans les relations avec les médias et dans les initiatives de réseaux sociaux, afin d'optimiser la narration. Les vidéos sont publiées sur le site Web de Niagara Parks et sur les réseaux sociaux, comme YouTube, Instagram et Facebook, ainsi que partagées directement avec les médias, à l'aide d'une solution en nuage.

## **Les occasions d'allocutions**

Niagara Parks continuera à rechercher des occasions d'allocution pour le président et le directeur général concernant le rôle, la contribution, les objectifs et l'implication permanente de Niagara Parks en faveur des pratiques d'intendance et de préservation environnementales et historiques. Niagara Parks continuera de s'assurer que les possibilités d'allocutions du ministre Lumsden soient communiquées bien à l'avance aux personnes-ressources appropriées du ministère.

## **Le site Web de Niagara Parks**

Des informations détaillées figurent sur les sites Web de Niagara Parks, afin d'assurer le public de notre ouverture et notre transparence permanentes. Niagara Parks continuera d'améliorer leurs sites Web actuels afin de promouvoir ses activités, sa fréquentation et ses ventes, tout en entreprenant les étapes initiales de développement pour le lancement d'un nouveau site Web destiné aux consommateurs en 2025.