



La Commission des parcs du Niagara

Plan d'activités 2025-2028

1.0	Sommaire	2
2.0	Mission, Vision et Valeurs	6
3.0	Réponse à la lettre de mission 2024-25 du ministre.....	8
4.0	Les orientations stratégiques	17
5.0	Analyse environnementale	21
6.0	Budget financier.....	24
7.0	Plan de mise en œuvre	32
8.0	Aperçu des programmes et activités en cours et à venir	41
9.0	Mesures du rendement.....	57
10.0	Identification des risques	75
11.0	Plan de ressources humaines et de dotation en personnel.....	Error! Bookmark not defined.
12.0	Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information	94
13.0	Inventaire des cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au sein de l'agence	98
14.0	Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés	100
15.0	Initiatives impliquant des tiers	101
16.0	Plan de communication et de marketing	112

1.0 Sommaire

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

En sa qualité d'agence autonome, Niagara Parks trouve un équilibre entre la préservation des caractéristiques environnementales uniques et la richesse du patrimoine culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en offrant aux visiteurs des expériences spectaculaires, qui stimulent le tourisme de Niagara et de la province. Ces deux éléments de la mission de Niagara Parks sont intrinsèquement liés. Les revenus générés par les attractions, les restaurants locaux, les sites patrimoniaux, les boutiques, les parcours de golf de championnat et les parkings de Niagara Parks financent les activités de l'organisation, y compris l'intendance environnementale et culturelle.

Afin d'augmenter sa fréquentation et sa génération de revenus, en particulier dans un marché touristique saturé et concurrentiel, Niagara Parks a favorisé les investissements améliorant l'expérience de ses visiteurs. Il est désormais essentiel de capter l'attention de ses prospects après l'ère de la COVID-19. Niagara Parks y parvient en renouvelant continuellement l'expérience de ses visiteurs, depuis la récente rénovation de 22 millions de dollars de son installation touristique phare, le Table Rock Centre, jusqu'à l'ouverture de la Niagara Parks Power Station en 2021-2022. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks prévoit de nombreuses autres nouveautés, notamment le lancement d'une nouvelle attraction au Table Rock Centre et la future rénovation par le secteur privé de la centrale historique Toronto Power Generating Station.

Niagara Parks a entamé la saison touristique 2024 dans la foulée de l'éclipse solaire totale, phénomène céleste ayant placé les chutes du Niagara et Niagara Parks au cœur du tout au début de l'année 2024. Les chutes du Niagara et Niagara Parks ont bénéficié d'une couverture médiatique importante au cours des premiers mois de 2024, à commencer par un article du National Geographic présentant les chutes du Niagara comme l'un des meilleurs points d'observation du monde de l'éclipse solaire totale.

Niagara Parks a profité de cette occasion pour proposer différents programmes gratuits au public, notamment en partenariat avec la NASA et l'Agence spatiale canadienne (ASC), comme l'accueil de conférences, dont une avec l'astronaute canadien Jeremy Hansen. Les recettes de ces activités ont augmenté dans les jours précédant l'éclipse, ainsi que la couverture



médiatique mondiale sans précédent de l'événement. L'éclipse solaire a marqué le lancement d'une saison touristique exceptionnelle pour Niagara Parks en 2024-2025.

Au-delà de l'éclipse solaire, Niagara Parks s'est positionné comme une destination de choix pour ses prospects en ajoutant un certain nombre de nouveautés et d'expériences en 2024-2025. La centrale électrique de Niagara Parks a lancé une nouvelle visite audio bilingue, comprenant des récits historiques fascinants, des détails techniques et des récits captivants d'anciens employés, sur l'évolution de cette centrale historique. De nouvelles expositions interactives ont vu le jour dans la salle des générateurs, comme l'installation suspendue de la Tesla Coil, proposant des démonstrations toutes les heures, et une expérience nocturne renouvelée comprenant désormais l'accès à l'attraction Tunnel, dotée d'un nouvel éclairage LED. Ces nouveautés sont au centre des efforts marketing et des campagnes médiatiques de Niagara Parks cette année. Depuis son ouverture en 2021, la centrale électrique est la principale attraction de Niagara Parks après Journey Behind the Falls. De plus, Niagara Parks a pu rembourser intégralement en anticipé le prêt de 25 millions de dollars accordé par l'Office ontarien de financement, ayant soutenu le réaménagement de cette nouvelle attraction.

En 2024-2025, Niagara Parks a pu tirer parti des résultats positifs obtenus au cours de l'exercice précédent, enregistrant une augmentation de la fréquentation dans pratiquement toutes ses activités. Si l'on compare la saison touristique (avril à août) 2024 à celle de 2023, Niagara Parks a enregistré une augmentation de 13 % de l'ensemble de ses recettes et de ses activités génératrices de revenus.

Pour 2025-2028, Niagara Parks prévoit des développements encore plus passionnants, à commencer par une nouvelle attraction du genre « flying ride » (promenade dans les airs) qui ouvrira au Table Rock Centre en 2025. Le nouveau « flying theatre » sera au centre des préoccupations des équipes de marketing de Niagara Parks, qui prévoient notamment une campagne de lancement percutante à l'été 2025. En 2025, Niagara Parks collaborera également avec le musée Tesla de Belgrade, en Serbie, pour présenter une nouvelle exposition temporaire sur Nikola Tesla au sein de la Niagara Parks Power Station. Au cours de cette période, des travaux de réaménagement de plus de 200 millions de dollars seront également entrepris par le secteur privé dans la Toronto Power Generating Station afin de la transformer en une nouvelle expérience de renommée mondiale, comprenant le premier et le seul hôtel-boutique cinq étoiles des chutes du Niagara.

Compte tenu de ces nouvelles expériences et tendances de fréquentation, notamment le retour du marché américain, qui représente désormais 44 % des dépenses totales, Niagara Parks prévoit une croissance continue de ses activités génératrices de revenus pour 2025-2026. L'augmentation du nombre de visiteurs s'accompagne d'une demande accrue de services, en

particulier au cœur du Queen Victoria Park, ce qui se reflète dans le budget d'exploitation de l'organisation pour 2025-2026.

Au-delà des nouvelles expériences proposées aux visiteurs et de l'amélioration des niveaux de service, Niagara Parks entreprendra également d'importants travaux de réparation et d'entretien sur l'ensemble de ses sites, notamment des travaux de pavement des parties nord, centrale et sud de la Niagara Parkway. Une planification importante est nécessaire pour gérer de manière proactive les espaces publics du Queen Victoria Park, dont la majeure partie aura lieu au cours de ce cycle de planification.

Après avoir considérablement réduit ses dépenses pendant la pandémie de COVID-19, Niagara Parks a progressivement augmenté ses investissements grâce à son budget d'immobilisations. En 2024-2025, Niagara Parks a mis en œuvre un budget d'investissement de 69 millions de dollars, dont 32,7 millions consacrés à l'entretien différé et 36,3 millions à des investissements sur des projets stratégiques visant à développer l'activité. Un ratio équilibré entre les investissements dans les réparations, l'entretien de ses sites et les améliorations apportées à l'expérience des visiteurs permettra à Niagara Parks de pérenniser sa gestion de ses finances et de ses actifs. Pour 2025-2026, Niagara Parks mettra en œuvre un budget d'investissement de 51 millions de dollars, dont 31,9 millions seront alloués à l'entretien différé et 19 millions à des projets stratégiques.

Niagara Parks facilitera également la mise en œuvre de projets à grande échelle dans le secteur privé au cours de ce plan d'activités. Le projet de réaménagement de la centrale historique Toronto Power Generating Station avance bien : toutes les exigences de la phase de diligence raisonnable ont été remplies à l'automne 2024 et le gouvernement de l'Ontario a donné son accord définitif. La planification de la construction débutera à l'automne 2024 et d'importants travaux seront réalisés au cours des trois prochaines années en vue de l'inauguration en 2027-2028. Niagara Parks s'engage également à étudier le potentiel de la centrale électrique de l'Ontario dans les gorges du Niagara, ainsi qu'un nouveau système de transport des visiteurs, permettant de relier les expériences des visiteurs au sein du parc Queen Victoria tout en allégeant la pression sur la promenade Niagara.

Outre l'élargissement de la planification budgétaire pour l'organisation ainsi que des projets et initiatives susmentionnés, le contenu de ce plan d'activités vise à montrer comment Niagara Parks s'acquitte de sa mission, des thèmes de son plan décennal stratégique et des priorités énoncées dans la lettre de mission triennale du ministre Cho.

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

Tableau 1 – Bilan des activités de Niagara Parks (2024-2028)

Table 1.1 2025 - 2028 STATEMENT OF OPERATIONS (thousands of \$'s)						
	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
	BUDGET	PROJECTED	VARIANCE TO BUDGET	BUDGET		
	Apr. 2024 Mar.2025	Apr. 2024 Mar.2025	Apr. 2024 Mar.2025	Apr. 2025 Mar.2026	Apr. 2026 Mar.2027	Apr. 2027 Mar.2028
Total Revenue	\$162,265	\$183,432	\$21,167	\$193,873	\$204,974	\$215,692
Total Expenses	\$120,177	\$128,400	\$8,223	\$141,508	\$148,415	\$155,949
Net Surplus Before Interest & Depreciation	\$42,088	\$55,032	\$12,944	\$52,365	\$56,559	\$59,743
Loan Interest	\$1,387	\$1,675	\$288	\$377	\$234	\$79
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	\$16,059	\$16,883	\$824	\$19,564	\$21,953	\$26,290
Net increase (Decrease) in Power Plant Obligation	\$1,300	\$1,300	\$0	\$600	\$600	\$600
Annual Net Surplus (Deficit)	\$23,342	\$35,174	\$11,832	\$31,824	\$33,772	\$32,774

2.0 Mission, Vision et Valeurs

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

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

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

La mission de Niagara Parks

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

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

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

L'intendance

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

La déclaration d'intention

D'ici 2028, Niagara Parks sera en Ontario :

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



Les valeurs

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

Intégrité

Nécessités

Sûreté et sécurité

Participation

Innovation

Respect

Environnementale (responsabilité)

Diversité et Inclusion

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

En tant qu'organisme du ministère du tourisme, de la culture et des jeux, 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 d'exception.

Dans la lettre de mission du ministre Cho destinée à Niagara Parks, une série d'engagements à l'échelle gouvernementale concernant les agences provinciales gouvernées par le conseil d'administration sont décrits, afin de guider les activités de 2025-26. En outre, le ministre Cho identifie cinq priorités spécifiques auxquelles Niagara Parks doit répondre. La section suivante décrit comment Niagara Parks réalisera ces priorités par l'entremise de ses stratégies financières, de ses projets d'immobilisations et stratégiques, de son processus décisionnel fondé sur des données probantes, de sa planification des ressources humaines et de son approche globale en matière de prestation de services. Ces éléments sont également développés dans les chapitres suivants du présent plan d'activités.

Innovation

- Simplifier les interactions entre les clients.
- Élargir et optimiser les offres de services numériques
- Améliorer la satisfaction des clients
- Partager sur demande avec ApprovisiOntario, les données relatives aux dépenses et à la planification des achats, aux contrats et aux relations fournisseurs afin de faciliter la prise de décisions en fonction de ces données.

Niagara Parks évalue en permanence les interactions avec ses clients sur ses plateformes numériques, notamment son site web grand public et ses réseaux sociaux, ainsi que les interactions en présentiel dans le cadre de ses activités génératrices de revenus. Le service à la clientèle numérique de Niagara Parks a introduit un nouveau ChatBot (robot conversationnel) sur son site Web destiné aux consommateurs, afin de simplifier les interactions avec les clients ayant des questions sur Niagara Parks. Ce ChatBot est programmé à partir des informations contenues dans les sections FAQ du site Web de Niagara Parks et régulièrement mis à jour afin de lui garantir un fonctionnement aussi efficace que possible. Le programme permet également de détourner les demandes courantes des canaux de signalement moins efficaces, optimisant ainsi la capacité organisationnelle et orientant les ressources du service à la clientèle vers les domaines prioritaires. Niagara Parks veillera à ce que l'utilisation de cette fonctionnalité soit conforme aux directives de la province concernant l'utilisation des outils d'IA.

Pour l'accompagner, l'équipe du centre de services à la clientèle de Niagara Parks a également mis en place une enquête de satisfaction de la clientèle faisant appel à ces services, soit par courriel, ou par ChatBot, afin de mieux comprendre son expérience et d'améliorer sa satisfaction. De plus, une nouvelle plateforme numérique permettant de consolider, de suivre et d'analyser les commentaires reçus permettra au service à la clientèle d'élaborer des mesures de rendement sur les résultats, les

possibilités d'amélioration des temps de réponse et la satisfaction des clients. Cette approche, proactive et fondée sur des données visant à offrir un service à la clientèle efficace de grande qualité, sera élargie au cours des prochaines années, notamment par l'étude des possibilités d'intégration entre les agents du service à la clientèle et le personnel d'accueil au sein de Niagara Parks.

De plus, Niagara Parks a également mis en place un système de billetterie numérique pour ses bus WEGO, qui permet aux passagers de scanner leur billet directement depuis leur smartphone plutôt que d'avoir besoin d'un billet distinct. Cela permettra de simplifier le processus de billetterie, offrant ainsi plus de commodité et d'efficacité aux passagers et aux chauffeurs WEGO. Le nouveau système permet également une meilleure collecte de données et donc une meilleure aide à la prise de décision future.

Niagara Parks achèvera cette année un programme pilote visant à ajouter des bornes numériques dans le point de restauration rapide du Table Rock Centre. En plus d'offrir un confort supplémentaire aux clients, ces bornes ont prouvé qu'elles augmentaient le montant moyen des achats tout en permettant de réaliser des économies potentielles grâce à la réduction des coûts du personnel, ce qui est un facteur important compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme à laquelle Niagara Parks est confronté ces dernières années. En cas de succès, Niagara Parks envisagera d'ajouter ces bornes numériques dans d'autres points de restauration rapide.

Niagara Parks développera également un nouveau site web destiné aux consommateurs au cours de cette période de planification. À la suite d'un processus de passation de marchés publics, l'équipe de projet interne de Niagara Parks travaillera avec le fournisseur choisi pour créer un nouveau site Web destiné aux consommateurs qui atteindra les objectifs suivants :

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

Entre 2025 et 2028, Niagara Parks poursuivra également son projet d'amélioration de la connectivité cellulaire sur l'ensemble de ses sites, en collaboration avec un opérateur tiers afin d'installer une nouvelle infrastructure cellulaire sur les sites approuvés. De plus, grâce à son équipe informatique, Niagara Parks prévoit d'améliorer le Wifi extérieur pour les visiteurs et les acteurs de la zone touristique centrale du Queen Victoria Park, du Floral Showhouse à l'Oakes Garden Theatre. Cette petite zone géographique accueille un grand nombre de visiteurs, en particulier pendant la saison estivale. Afin d'améliorer la connectivité Internet, l'équipe installera de nouvelles infrastructures et de nouveaux points d'accès dans toute la zone.

Niagara Parks améliore également la collecte et l'analyse des données de ses activités à l'horizon 2025. Cela comprend la création d'un poste d'analyste de recherche à temps plein en octobre 2024, des efforts continus pour améliorer les enquêtes auprès des visiteurs et la création d'un premier «

profil de consommateur » en fonction des habitudes de visite au sein de Niagara Parks comparées aux tendances nationales et internationales. Ces initiatives soutiendront la prise de décisions sur la base des données de Niagara Parks. En 2025, ces recherches élaboreront des stratégies améliorant la fréquentation, les dépenses et la satisfaction de la clientèle dans les segments essentiels du marché, et augmenteront la fréquentation au cours des saisons intermédiaires.

Durabilité

- Renforcer la prestation des services publics en optimisant leur capacité organisationnelle et en orientant les ressources existantes vers les domaines prioritaires.
- Utiliser efficacement les ressources publiques et
- Respecter les limites des attributions financières disponibles
 - Gérer de manière prudente et responsable les effectifs
 - Lorsqu'un organisme a besoin d'augmenter considérablement la taille de son effectif, il doit soumettre au ministre un plan de ressources humaines pour approbation, qui justifie cette augmentation en fonction des priorités du gouvernement et/ou de sa mission.

Niagara Parks dispose d'un solide processus de planification pluriannuelle des investissements qui détermine son budget sur la base d'un système de classement permettant d'identifier les projets essentiels, en matière de sécurité et d'intégrité des actifs stratégiques, selon les fonds disponibles. En tant qu'organisation autonome, Niagara Parks génère ses propres revenus, ensuite réinvestis dans le financement de ses activités, dont ses missions d'intendance environnementale et culturelle. Depuis 1885, Niagara Parks est censée fonctionner sans recourir aux fonds des contribuables pour gérer ses sites et l'expérience de ses visiteurs. Bien que l'organisation ait reçu des fonds de stabilisation pendant la pandémie, Niagara Parks s'est bien redressé et est à nouveau en mesure d'investir sur ses sites grâce à un budget sain d'immobilisations. Le budget d'investissement et d'exploitation de Niagara Parks est détaillé dans le présent plan d'activités.

Pour l'exercice 2025-26, Niagara Parks continuera de déployer un processus de planification des effectifs pour identifier ses besoins opérationnels, l'évaluation de la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer les exigences minimales et étendues de personnel dans ses unités commerciales, en accordant la priorité à la dotation en personnel de première ligne et au redéploiement du personnel pour répondre à la demande de fréquentation. Niagara Parks connaît des fluctuations importantes dans ses effectifs de saisonniers et d'étudiants au cours de tout l'exercice, en raison du caractère saisonnier de ses activités.

Avec l'ouverture d'une nouvelle attraction en 2025 et les améliorations prévues aux attractions et expériences existantes, on s'attend à une augmentation des besoins en personnel, en particulier si l'on tient compte des roulements. Niagara Parks a connu un roulement important de 30 % pour la saison 2024-2025, hors attrition normale, ayant principalement touché les services de restauration et d'entretien. Alors que Niagara Parks connaît une augmentation de sa fréquentation et de ses revenus, le taux de roulement élevé dans nos services de restauration et d'entretien continue d'entraîner des répercussions sur les dotations en personnel. Niagara Parks se conformera à toutes les exigences de rapports, y compris la fourniture au ministre d'un plan de ressources humaines justifiant les priorités du gouvernement et la mission de Niagara Parks.

Responsabilité

- Élaborer et reporter des mesures sur les résultats afin de suivre et de mesurer efficacement le rendement.
- Protéger les données des particuliers, des entreprises ou des organisations en gérant activement les données et la cybersécurité et en signalant l'utilisation de l'intelligence artificielle.
- Signaler tous les risques élevés, dont les plans d'atténuation effectifs.
- Aligner les politiques de travail hybride sur celles de l'OPS, identifier et évaluer les possibilités d'optimisation des bureaux afin de réduire l'empreinte immobilière et trouver des réductions de coûts.
- Collaborer avec le MOI pour identifier les possibilités d'espaces de bureaux.
- Se conformer à la directive immobilière du gouvernement du Manitoba et aux normes de l'OPS pour les espaces de bureaux modernes (OMOS).
- Développer et encourager les initiatives en matière de diversité et d'inclusion en favorisant un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié.

Niagara Parks suit et rend compte régulièrement des mesures de rendement dans l'ensemble de l'organisation, classées selon les cinq objectifs stratégiques suivants :

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

Ces objectifs stratégiques correspondent aux priorités énoncées dans la lettre de mission du ministre et fournissent une feuille de route aidant Niagara Parks à remplir sa mission historique de préservation et de promotion du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en préservant son autonomie financière. Ces mesures de rendement sont détaillées dans la section éponyme du présent plan d'activités.

Niagara Parks recueille un large éventail de données provenant de plusieurs unités et secteurs d'activité. Pour chaque ensemble de données, le personnel de Niagara Parks respecte toutes les lois et directives pertinentes afin de garantir une gestion sécurisée et une utilisation responsable. Ce processus sera encore rationalisé au cours des trois prochaines années, Niagara Parks renforçant ses capacités en matière de recherche interne et d'analyse des données grâce au recrutement d'un analyste de recherche à temps plein en octobre 2024.

Niagara Parks a récemment élaboré un rapport sur la cybersécurité pour l'organisation, qui donne un aperçu du paysage actuel de la cybersécurité et met en évidence les progrès réalisés dans la protection de notre cybersécurité, notamment les étapes importantes en performance de sécurité, les succès notables et les recommandations pour préserver un environnement sécurisé.

En 2024, Niagara Parks a défini des orientations internes concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle générative (Gen AI). Ces dernières reflètent les bonnes pratiques, les orientations

provinciales et soutiennent la protection des données des particuliers, des entreprises et des organisations en signalant les utilisations de l'intelligence artificielle et en gérant activement les données et la cybersécurité. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera d'explorer les possibilités d'utilisation et d'intégration accrues de l'intelligence artificielle dans l'ensemble de ses sites, afin d'optimiser ses capacités, de soutenir la prise de décision en fonction de ces données et de simplifier les interactions avec la clientèle en améliorant l'accessibilité des services et des principales attractions, conformément aux directives provinciales.

Niagara Parks effectue régulièrement des évaluations des risques, y compris concernant des plans d'atténuation et des échéances, fournis chaque trimestre au ministère. De plus, conformément à la directive concernant les organismes et les nominations, Niagara Parks rend compte de sa charte d'évaluation des risques dans son rapport annuel et son plan d'activités triennal.

Niagara Parks recherche en permanence des gains d'efficacité opérationnelle, notamment en regroupant son personnel au sein d'espaces de bureaux partagés, à la fois pour améliorer l'efficacité et la commodité, mais aussi pour permettre à l'avenir la réutilisation adaptative d'autres bâtiments. Au cours de l'exercice précédent, Niagara Parks a agrandi son parc de bus WEGO afin de regrouper ses véhicules en un seul espace. Cela nous a permis de partager les équipements et la main-d'œuvre afin d'améliorer notre efficacité opérationnelle et de réaliser des économies au sein de notre organisation. L'espace libéré a été réaménagé en bureaux administratifs afin de regrouper les services essentiels au sein du centre d'entretien, y compris le centre de données de Niagara Parks, transféré de Oak Hall en 2024.

En 2025, Niagara Parks continuera à regrouper les services de production de son équipe horticole au Butterfly Conservatory. Auparavant, la production était répartie entre le Butterfly Conservatory/Botanical Gardens et le Niagara Parks Floral Showhouse. Grâce aux améliorations récemment apportées pour agrandir le Butterfly Conservatory, la majeure partie de la production se fait désormais dans les nouvelles installations, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle de l'équipe horticole et le rendement des cultures.

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

Outre les priorités gouvernementales identifiées pour les agences provinciales régies par le conseil d'administration, la lettre de mission du Ministre soulignait les priorités suivantes spécifiques à la Commission des parcs du Niagara:

- **Continuer à optimiser le potentiel du portefeuille immobilier de la Commission des parcs du Niagara tout en préservant et en protégeant le patrimoine naturel et culturel du corridor de la rivière Niagara.**

Niagara Parks continuera d'étudier le réaménagement de sa marina le long de la promenade Niagara Parkway sud à Fort Érié. Notre vision est de créer une destination récréative de renommée

mondiale en bord de mer, afin de développer le tourisme dans la région et de stimuler l'économie locale, ce qui profitera à Niagara Parks, à la ville de Fort Érié et à toute la région de Niagara.

- **Continuer à collaborer avec le ministère pour réaménager la Toronto Power Generating Station et l'Ontario Power Generating Station, faire une proposition de tramway électrique, tout en obtenant les autorisations nécessaires.**

Niagara Parks a étroitement collaboré avec ses collègues du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux afin de fournir toutes les informations requises dans le cadre du processus d'approbation du réaménagement de la Toronto Power Generating Station. Niagara Parks est fier d'avoir reçu l'approbation officielle du gouvernement de l'Ontario pour le bail qui établira le partenariat public-privé entre Niagara Parks et Toronto Power Hotel Inc., la société qui assurera la transformation du site. Niagara Parks continuera à étroitement collaborer avec le ministère, le cabinet ministériel et le gouvernement de l'Ontario à mesure que ce projet de transformation avancera.

Niagara Parks collaborera avec le ministère sur les prochaines étapes concernant l'Ontario Power Generating Station, avec pour objectif d'en faire une nouvelle expérience touristique de renommée mondiale à Niagara Falls. De même, le système de transport des visiteurs ou tramway électrique représente une autre opportunité importante pour le secteur privé qui renforcera encore davantage le potentiel du Niagara à servir de moteur économique à la province et à se développer en tant que destination touristique internationale de premier plan. Niagara Parks continuera à collaborer avec les communautés autochtones sur ces grands projets de développement.

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

À la fois pour soutenir sa mission de promotion et de préservation du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara et les priorités de son ministère en tant qu'organisme opérationnel du gouvernement de l'Ontario, Niagara Parks s'est engagé à faire progresser le tourisme dans la région du Niagara depuis sa création. Des cinq objectifs stratégiques qui guident les opérations et la planification des activités de l'organisation aux investissements spécifiques en capital et stratégiques décrits dans son budget annuel et son plan de mise en œuvre, le plan d'activités 2025-2028 illustre la façon dont Niagara Parks investira dans ses installations et tirera parti de ses installations pour améliorer l'expérience des visiteurs et faire progresser le tourisme dans la région de Niagara.

Niagara Parks offrira des expériences touristiques de renommée mondiale et élargira son offre au cours des trois prochaines années, notamment avec :

- La nouvelle attraction « Flying Theatre » qui ouvrira ses portes au Table Rock Centre en 2025.
- Des améliorations importantes apportées à Journey Behind the Falls et à de nombreuses autres attractions de Niagara Parks.
- Le réaménagement de la Toronto Power Generating Station : un hôtel-boutique cinq étoiles, un restaurant gastronomique, des zones publiques d'observation intérieures

et extérieures, une galerie d'art, un théâtre, des espaces réservés à l'événementiel, etc.

- Le réaménagement de la centrale Ontario Power Generating Station ;
- Un nouveau système de transport des visiteurs / un tramway électrique.

Pour le projet de réaménagement de la Toronto Power Station, outre la mise en valeur de l'ensemble de la destination Niagara Falls et le respect de la stratégie gouvernementale pour la destination, l'impact économique pour Niagara et l'Ontario pendant les neuf premières années (quatre ans de construction et cinq années d'exploitation) est estimé comme suit :

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

Le réaménagement de la Toronto Power, d'une valeur de 200 millions de dollars, ainsi que les autres expériences de renommée mondiale offertes par Niagara Parks, contribueront à la création d'un nouveau marché touristique à Niagara Falls, conformément aux priorités gouvernementales en matière de croissance touristique dans la région.

- **Continuer à collaborer avec les communautés autochtones dans le cadre de la mise en œuvre de la mission de la Commission des parcs du Niagara, dont les grands projets de développement et la consultation de ces communautés, le cas échéant.**

Niagara Parks continuera à collaborer et à établir des partenariats réguliers avec les communautés autochtones, à la fois pour mettre en œuvre ces programmes et pour garantir une consultation adéquate sur ces grands projets de développement.

Niagara Parks a développé des relations positives avec de nombreux groupes autochtones et continue à en développer, notamment grâce au travail de notre conseiller principal, Tim Johnson, membre éminent de la communauté autochtone, et à des partenariats avec de nombreuses autres communautés autochtones et membres de la communauté.

Voici quelques exemples de collaborations actuelles :

- Le mémorial Landscape of Nations, dédié à la mémoire des alliés autochtones ayant participé à la guerre de 1812 ;
- « Valour and Victory » (Vaillance et Victoire) : Honouring Indigenous Veterans – cérémonie annuelle organisée au mémorial Landscape of Nations pour rendre hommage à la contribution des anciens combattants autochtones.
- Explore the Niagara (Explorez le Niagara) : initiative collaborative étudiant les thèmes de l'histoire autochtone et offrant des idées de voyages ;
- Nouveaux produits de visites guidées étudiant les liens avec l'histoire et la culture autochtones sur les sites de Niagara Parks ;

- Visite audio à Niagara Glen – Rekindling All Our Relations (Raviver toutes nos relations), organisée par Michele-Elise Burnett, membre éminente de la communauté autochtone ;
- Nouvelle galerie pour les visiteurs au sein du site phare Journey Behind the Falls, comprenant un espace dédié à l'histoire autochtone, avec la reproduction d'une peinture de l'artiste autochtone Oren Lyons (Joagquicho), intitulée Maid of the Mist and the Thunder Beings (La demoiselle de la brume et les créatures du tonnerre) ;
- Contenu interprétatif de Niagara Parks : sentiers du parc Queen Victoria, la centrale électrique Niagara Parks, le vieux fort Érié, la maison de Laura Secord.

Nouveautés entre 2025 et 2028 :

- Pour la nouvelle attraction de cinéma dynamique, Niagara Parks a mis en place un comité consultatif autochtone chargé de conseiller le développement des éléments créatifs et la programmation de la nouvelle attraction, y compris la production du film lui-même et les zones d'accueil avant le spectacle qui y sont associées.
 - Le développement du jardin d'enfants et de la boucle de patinage récréative tiendra compte des perspectives autochtones.
 - Niagara Parks continuera à collaborer avec ses partenaires autochtones pour éclairer le développement du contenu interprétatif sur l'ensemble de ses sites, notamment :
 - Le nouveau support d'interprétation de la White Water Walk ;
 - Le nouveau support d'interprétation de la plate-forme d'observation des Chippawa Grasslands.
- **Poursuivre la collaboration avec les acteurs du secteur et d'autres agences et attractions afin de promouvoir la croissance de l'industrie touristique en Ontario.**

En tant que principal générateur de demande pour le tourisme dans la région de Niagara et dans la province, Niagara Parks joue un rôle essentiel dans la croissance du secteur touristique en Ontario. Niagara Parks collabore régulièrement avec les acteurs de l'industrie locale des destinations, ainsi qu'avec leurs filiales en Ontario afin de promouvoir les initiatives touristiques. Niagara Parks poursuivra son partenariat avec Metrolinx afin d'offrir des forfaits combinant le transport aller-retour sur GO Transit vers Niagara et WEGO, qui propose le service « hop-on, hop-off » (Monter-descendre à la demande). Il s'agit d'un partenariat essentiel entre agences, qui permet d'augmenter le nombre d'utilisateurs du réseau GO Transit et d'amener plus de visiteurs de la région du Grand Toronto dans la région de Niagara, pour qu'ils découvrent tous les atouts de cette région.

Niagara Park continuera d'exploiter sa boutique au Fallsview Casino afin de proposer à ses clients des produits dérivés de haute qualité à Niagara Falls et Niagara Parks, ainsi que des billets et des forfaits pour les attractions.

Niagara Parks donne également la priorité au renforcement des partenariats touristiques collaboratifs dans toute la région, notamment avec le Tourism Partnership of Niagara, afin de partager des ressources et des informations dans le but d'améliorer les données touristiques de Niagara. Les partenariats établis avec des organisations partageant la même image de marque,



telles que le Niagara Grape and Wine Festival et le Niagara Jazz Festival, continueront à tirer parti des sites et des ressources de Niagara Parks pour offrir des expériences événementielles spectaculaires, telles que le Cool As Ice Icewine Gala (Gala du festival du vin de glace).

4.0 Les orientations stratégiques

Plan stratégique (2018-2028)

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

Le plan stratégique, tel qu'il a été élaboré et lancé en 2018, soutient les principes fondateurs de Niagara Parks, à savoir, l'autonomie financière et l'accès au public, aussi 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.

D'ici 2028, Niagara Parks sera en Ontario :

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

Thématiques

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

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

Objectifs stratégiques

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

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

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

Niagara Parks a une longue histoire de gestion d'expériences variées, qui comprennent à la fois des services générateurs de revenus et des services gratuits pour les visiteurs. Grâce aux attractions payantes et aux services gratuits de Niagara Parks, les visiteurs découvrent l'authenticité des merveilles naturelles et des chutes de Niagara sous tous les angles.

On dit souvent que Niagara Parks bénéficie d'une situation géographique privilégiée, en tant que gestionnaire de l'une des merveilles naturelles les plus emblématiques et les plus appréciées du monde, les chutes du Niagara. Si les chutes du Niagara sont un site touristique iconique depuis plus de deux siècles, Niagara Parks doit proposer de nouvelles raisons de les visiter afin d'attirer de nouveaux clients et, surtout, de fidéliser les habitués. Parallèlement, Niagara Parks doit veiller à offrir une expérience exceptionnelle à ses visiteurs, du début à la fin, depuis l'entretien minutieux des espaces verts jusqu'à la mise à disposition de toilettes publiques propres.

Au cours de ce plan d'activités, entre 2025 et 2028, Niagara Parks ouvrira une nouvelle attraction, le « flying theatre », un théâtre volant à la pointe de la technologie, qui remplacera son ancienne attraction 4D, Niagara's Fury, au Table Rock Centre. Le « flying theatre » permettra aux visiteurs de survoler les paysages impressionnants de Niagara Parks, y compris les perspectives époustouflantes sur les emblématiques chutes Horseshoe. Si l'attraction s'intègre naturellement aux chutes du Niagara compte tenu de ses caractéristiques environnementales de renommée mondiale, le concept du « flying theatre » sera une nouvelle aventure pour Niagara Parks et diffèrera de ses autres attractions naturelles.

Les efforts de marketing de Niagara Parks se concentreront sur la promotion de cette nouvelle attraction afin d'assurer la réussite de son lancement à l'été 2025.

En plus de l'ouverture d'une nouvelle attraction et d'autres expériences pour les visiteurs entre 2025 et 2028, le budget d'exploitation de Niagara Parks révèle des augmentations au sein de divers services afin de garantir que les niveaux de service reflètent la croissance de la fréquentation, en particulier au cœur du parc Queen Victoria. En conséquence, Niagara Parks augmentera les effectifs de son équipe de gardiens, de ses services de gestion des déchets et de recyclage, de ses activités horticoles et de ses parcs, ainsi que de son service de police, tous des éléments importants pour offrir une expérience spectaculaire dès l'arrivée des visiteurs à Niagara Parks.

Objectif stratégique n°2 : Augmenter nos revenus

En tant qu'organisation autonome dépendant largement de recettes variables, Niagara Parks étudie constamment de nouvelles occasions de diversifier ses sources de revenus. La majorité des revenus de Niagara Parks provient de ses attractions et d'autres activités génératrices de revenus, surtout pendant la saison estivale, ce qui peut rendre l'organisation vulnérable aux aléas internationaux, ayant un impact sur l'activité touristique. Alors que de nombreux coûts de Niagara

Parks, tels que le maintien de l'ordre, l'entretien des parcs et des routes, sont fixes par nature, la majorité de ses revenus varie et dépend de sa fréquentation. Par conséquent, Niagara Parks s'efforce de diversifier ses flux de revenus et d'en accroître les possibilités de croissance au-delà de la saison touristique estivale traditionnelle afin de protéger sa résilience à l'avenir.

Au cours des deux dernières saisons touristiques, ayant connu une reprise de la demande, de nombreuses activités de Niagara Parks au cœur du parc Queen Victoria ont atteint leur capacité maximale pendant la saison estivale. Alors que l'organisation continue de planifier la meilleure façon de gérer le nombre élevé de visiteurs sur ses sites, il existe d'importantes possibilités d'augmenter les recettes en développant les activités commerciales et touristiques pendant les saisons intermédiaires, moins fréquentées. Niagara Parks s'attachera à offrir des expériences exceptionnelles aux visiteurs toute l'année et à leur donner des raisons de visiter cette destination en basse saison. Citons par exemple la création d'une nouvelle patinoire au Floral Showhouse, le festival annuel des lumières d'hiver et les investissements réalisés pour améliorer l'expérience hors saison dans des attractions ouvertes toute l'année, telles que Journey Behind the Falls et Niagara Parks Power Station.

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

Conformément aux priorités du ministère entre 2025 et 2028, Niagara Parks entreprendra plusieurs initiatives essentielles axées sur l'expansion de sa prestation de services numériques et sur l'exploitation de ses canaux numériques pour accroître la notoriété de la marque et stimuler sa fréquentation, ce qui augmentera ses niveaux de revenus. Grâce aux évolutions de la numérisation à travers le monde, Niagara Parks a l'occasion d'optimiser sa présence en ligne, sur les réseaux sociaux et ses stratégies de marketing numérique pour augmenter le trafic vers l'entonnoir de vente numérique de Niagara Parks. En outre, avec la reprise du tourisme après la pandémie, les attentes des visiteurs ont également changé. L'initiative de Niagara Parks visant à améliorer l'infrastructure cellulaire sur l'ensemble de ses sites, afin de faciliter l'accès au réseau et au Wifi sert à la fois une fonction opérationnelle pour améliorer ses systèmes et ses processus, mais aussi une fonction essentielle pour l'expérience des visiteurs, qui assurera la capacité de Niagara Parks à répondre et à dépasser les attentes et les besoins de ses visiteurs à cet égard.

De plus, le lancement des options de billetterie numérique dans les bus WEGO et le programme pilote visant à introduire des bornes numériques dans les services de restauration rapide de Niagara Parks sont des exemples de changements opérationnels qui amélioreront l'expérience des visiteurs tout en offrant des avantages à Niagara Parks.

Au cours de ce cycle d'activités, l'organisation explorera également l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle pour améliorer sa prestation de services numériques, notamment par l'intermédiaire de son centre de services à la clientèle, afin d'améliorer les délais de réponse aux demandes de renseignements.

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

Niagara Parks entretient des relations étroites avec de nombreux organismes partenaires, comme l'illustre le tableau sur les accords avec des tiers. Niagara Parks est fier d'appartenir à une communauté touristique forte et résiliente dans la région de Niagara, a renforcé et officialisé ses partenariats avec un certain nombre d'intervenants de la destination au cours des dernières années. Niagara Parks continuera à collaborer étroitement avec l'organisation touristique régionale, Tourism Partnership of Niagara, et l'agence de marketing locale, Niagara Falls Tourism, afin de développer des initiatives rentables pour l'industrie touristique de Niagara Falls. En outre, Niagara Parks continuera à travailler avec Metrolinx afin d'augmenter la fréquentation du service ferroviaire GO vers Niagara et d'offrir une expérience de transport en commun fluide à tous les usagers de ce service.

L'organisation a également donné la priorité à la collaboration avec des organisations partageant la même image de marque afin d'organiser des événements sur les sites de Niagara Parks, ce qui présente de nombreux avantages tant du point de vue des coûts que du partage des ressources, ainsi que la possibilité d'offrir une valeur ajoutée aux visiteurs. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks élargira ses partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur locaux, notamment la Brock University, le Niagara College et la Niagara Falls University Canada. Ces partenariats offriront d'autres possibilités, notamment l'amélioration du pipeline des emplois potentiels au sein de Niagara Parks, la collaboration à des projets de recherche étudiants, et bien d'autres.

Dans les diverses unités commerciales de l'organisation, Niagara Parks continuera d'accorder la priorité aux partenariats existants et de les développer, tout en identifiant d'autres possibilités de collaboration.

Objectif stratégique n°5 : Garantir une gestion financière solide

Une gestion financière solide est une composante essentielle des activités de Niagara Parks et de la prise de décision dans l'ensemble de l'organisation. Au fur et à mesure que la fréquentation et les revenus de Niagara Parks ont augmenté, les dépenses et les coûts associés au maintien des niveaux de service sur toutes les propriétés ont également augmenté. Par l'entremise de ses services de gestion financière, Niagara Parks s'efforce de surveiller constamment toutes ses activités financières et de produire des prévisions de trésorerie et des états financiers mensuels à des fins d'étude. Bien que les bilans financiers des deux dernières saisons touristiques aient renforcé la situation financière de Niagara Parks, l'organisation continuera à mettre en œuvre bon nombre des stratégies de gestion financière introduites pendant la pandémie afin de préserver ses finances, de rationaliser ses processus et d'identifier les possibilités de réduction des coûts. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks procédera à un audit de ses activités de vente au détail afin d'identifier les gains possibles en efficacité et en économies.

5.0 Analyse environnementale

La saison touristique 2024-2025 a connu une croissance continue pour Niagara Parks, grâce à l'augmentation du nombre de visiteurs et des dépenses des voyageurs du marché national et américain. Niagara Parks a également connu une croissance provenant d'autres marchés internationaux, notamment le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Niagara Parks a continué à mettre en avant la Niagara Parks Power Station, ainsi que ses investissements sur des sites populaires tels que le Table Rock Centre et Journey Behind the Falls, afin de stimuler leur fréquentation. Cela comprend la création d'une nouvelle visite audio bilingue à la Niagara Parks Power Station et de nouveaux panneaux interactifs comme l'installation de bobines Tesla, ainsi que des programmes enrichissant l'expérience nocturne des visiteurs. Les marchés canadien et américain représentent la majorité des dépenses totales au sein de Niagara Parks. Les investissements dans les attractions et les expériences proposées aux visiteurs au cours des trois prochaines années serviront à tirer parti de l'intérêt de ces marchés essentiels afin d'encourager la venue de nouveaux visiteurs et surtout leur fidélisation.

Paysage touristique

Le tourisme canadien a connu une croissance difficile l'année dernière. Au cours du premier semestre 2024, le PIB touristique du Canada a atteint 18,9 milliards de dollars, contre 18,1 milliards pour la même période en 2023.¹ Les recettes touristiques au Canada ont également dépassé les niveaux avant la pandémie, atteignant 28,8 milliards de dollars canadiens au deuxième trimestre de 2024. Cette croissance a été stimulée par la reprise des recettes du tourisme intérieur, ayant atteint 21,6 milliards de dollars au deuxième trimestre 2024, soit 123 % des niveaux atteints avant la pandémie.²

Le nombre global de visiteurs a également continué à augmenter. Entre janvier et août 2024, le nombre de visiteurs non-résidents entrant au Canada a atteint 20,8 millions, soit une augmentation de 11,3 % par rapport à l'année précédente.³ Le nombre de non-résidents entrant en Ontario a également augmenté de 11,7 %, passant de 8,6 millions en 2023 à 9,6 millions en 2024. Près de 4/5 des non-résidents entrant au Canada sont des résidents américains.

Le nombre de visiteurs non-résidents entrant au Canada reste néanmoins inférieur aux niveaux atteints avant la pandémie. Le nombre de visiteurs ayant passé au moins une nuit au Canada entre janvier et août était inférieur de 11 % à celui de 2019, les visites internationales (hors États-Unis) ne représentant que 81,7 % de ce qu'elles étaient avant la pandémie. En Ontario, le nombre de

¹ Statistique Canada. Tableau 36-10-0234-02 : Produit intérieur brut touristique, prix courants (x 1 000 000).

² Destination Canada. (2024). « Tourisme en bref – Rapport trimestriel T2 2024. »

³ Statistique Canada. Tableau 24-10-0053-01 Voyageurs internationaux entrant ou revenant au Canada selon le type de transport et le type de voyageur.

visiteurs non-résidents a atteint 84 % des niveaux atteints en 2019, les visites en provenance d'Europe et d'Asie se redressent plus lentement que celles des autres marchés.⁴

Les tendances de fréquentation au sein de Niagara Parks

Fort d'une année touristique 2023-2024 meilleure que prévu, Niagara Parks a connu une croissance continue de ses dépenses et de sa fréquentation en 2024. Grâce à des investissements dans de nouvelles attractions, des programmes et des améliorations, en particulier dans la zone très fréquentée du parc Queen Victoria, Niagara Parks a su tirer parti de l'intérêt des marchés nationaux et américains, représentant 83 % de ses recettes entre avril et septembre 2024. Le marché américain a officiellement dépassé le marché national en 2024, avec 44 % des dépenses totales provenant de voyageurs américains, contre 40 % provenant des Canadiens.

Au sein du marché national, les visiteurs provenant des marchés régionaux, en particulier du Grand Toronto, ont constitué l'essentiel de la fréquentation. Pour le marché américain, les visites provenant des États accessibles en voiture, notamment New York, la Pennsylvanie, le New Jersey et l'Ohio, ont représenté un tiers des dépenses américaines. Le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France, l'Italie et le Mexique restent également des sources importantes de revenus non nationaux. Collectivement, les visiteurs de ces pays ont représenté 7,1 % des dépenses totales au sein de Niagara Parks en 2024. Les fluctuations saisonnières au sein de Niagara Parks étaient conformes à celles des années précédentes, avec un pic de fréquentation pendant la saison estivale.

Climat économique

Les principaux chiffres de l'économie canadienne se sont révélés modestes en 2024. Les économistes prévoient que la croissance du PIB réel du Canada s'établira à 1,1 % pour l'année, soit légèrement inférieure à la prévision de 1,8 %.⁵ Cette situation reflète le ralentissement de la croissance aux États-Unis, tandis que l'Europe et le Royaume-Uni continuent de se remettre lentement de la pandémie de Covid-19.

Les dépenses de consommation au Canada ont également ralenti toute l'année, et le marché du travail du pays se refroidit, ce qui pourrait freiner la croissance des salaires au cours de l'année à venir.⁶ Bien que les baisses de taux d'intérêt aient apporté un certain soulagement, de nombreux Canadiens continuent d'ajuster leurs projets de voyage pour faire face à la hausse des coûts, notamment en voyageant plus près de chez eux, en dépensant moins pour les activités ou les attractions et en choisissant des hébergements moins coûteux.⁷ Les voyages intrarégionaux restent une priorité pour les Canadiens et, lorsqu'on leur demande s'ils envisagent de se rendre aux chutes du Niagara, plus d'un tiers d'entre eux (37 %) répondent par l'affirmative.⁸ L'un des obstacles

⁴ Statistique Canada. Tableau 24-10-0050-01 Visiteurs non-résidents entrant au Canada selon le pays de résidence

⁵ Services économiques TD (2024). « Perspectives économiques provinciales : Les baisses de taux guérissent avec le temps. »

⁶ Gouvernement de l'Ontario. (2024). « Bâtir l'Ontario pour vous : Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2024 ».

⁷ Leger. (2024). « Les aventures canadiennes à faire au printemps »

⁸ Destination Canada. (2024). « Tourisme en bref – Rapport trimestriel T2 2024. »

potentiels est le manque persistant de liaisons aériennes intérieures au Canada, qui restent bien en deçà des niveaux atteints avant la pandémie.⁹

Certains signes indiquent que les dépenses discrétionnaires pourraient augmenter en 2025.¹⁰ Les consommateurs américains continuent de classer les voyages internationaux et nationaux comme leur priorité absolue en matière de dépenses discrétionnaires, et les consommateurs américains et européens de classe moyenne prévoient de dépenser sans compter pour des articles discrétionnaires à un rythme comparable à celui des consommateurs de classe supérieure, notamment pour les voyages et les restaurants.¹¹ Le Canada est la destination la plus populaire pour les voyageurs américains et figure parmi les trois destinations préférées des potentiels voyageurs en provenance du Royaume-Uni, de France, d'Allemagne et du Mexique.¹² Les chutes du Niagara restent une destination privilégiée pour les potentiels visiteurs du Canada.

Les habitudes de consommation au sein de Niagara Parks correspondent à ces tendances, ce qui indique que nous sommes considérés comme une destination touristique attrayante et abordable, en particulier pour les marchés accessibles en voiture du Canada et des États-Unis. Un autre facteur à prendre en compte pour la croissance du marché américain vers Niagara Parks est la force du dollar américain, qui pourrait être une motivation supplémentaire pour les voyageurs américains en vue de privilégier le Canada pour leurs projets de voyage. Les habitudes de consommation des clients montrent que les voyageurs américains ont dépensé en moyenne 55 dollars par jour au sein de Niagara Parks, au lieu de 32 dollars par jour pour les voyageurs canadiens.

Ces signaux mitigés ont conduit les économistes à prévoir une croissance modérée de l'économie canadienne en 2025.¹³ L'optimisme économique s'est accru sur la plupart des principaux marchés, dont les États-Unis : les consommateurs font preuve d'une prudence paradoxale en matière de dépenses et d'une volonté de dépenser sans compter.¹⁴ Cela pourrait être interprété comme un virage vers des dépenses moins nombreuses, mais de meilleure qualité, en termes d'articles ou d'expériences.

Cependant, les conflits géopolitiques plus larges sont source d'incertitude, et l'impact des élections au Canada, en Ontario et aux États-Unis reste à déterminer. Les tensions commerciales croissantes entre le Canada et la Chine, la possibilité d'une généralisation des droits de douane par les États-Unis et le conflit grandissant entre le Canada et l'Inde représentent tous des risques supplémentaires. La plupart des analystes s'accordent néanmoins à dire que la baisse des taux d'intérêt, le ralentissement de l'inflation et la croissance démographique soutiendront la reprise actuelle du secteur touristique canadien.

⁹ Destination Canada. (2024). « Tourisme en bref – Rapport trimestriel T2 2024. »

¹⁰ Deloitte. (2024). « Perspectives économiques ».

¹¹ McKinsey. (2024). "State of the Consumer 2024: (État de la consommation en 2024) What's Next? (Et ensuite ?)

¹² Destination Canada. (2024). « Tourisme en bref – Rapport trimestriel T2 2024. »

¹³ Deloitte. (2024). « Perspectives économiques » ; Services économiques TD (2024). « Perspectives économiques provinciales : Les baisses de taux guérissent avec le temps. »

¹⁴ McKinsey. (2024). "An Update on US Consumer Sentiment." (Le point sur le sentiment des consommateurs américains).

6.0 Budget financier

Alors que Niagara Parks entame son cycle de planification des activités 2025-2028, l'organisation conclut une solide saison touristique 2024-2025, s'appuyant sur le succès de l'année précédente. Pour l'exercice échu au 31 mars 2025, Niagara Parks prévoit un excédent de 55 millions de dollars et un excédent net de 35 millions de dollars en tenant compte de l'amortissement et des intérêts, soit une augmentation de 17 % par rapport à l'exercice précédent. Ce succès s'explique par la prévision de 145,9 millions de dollars de recettes provenant de ses activités génératrices de revenus, qui comprennent les attractions, les magasins de détail, les parkings, le service de bus WEGO, le Falls Incline Railway, les restaurants et le golf, soit 183,4 millions de dollars de recettes toutes confondues. Cette contribution est supérieure de 21 millions de dollars à ce qui avait été prévu pour 2024-25 et de 16 millions de dollars aux recettes obtenues en 2023-24.

Niagara Parks a commencé l'exercice 2025 au cœur d'un événement d'importance mondiale, qui a entraîné des répercussions économiques considérables et a bénéficié d'une couverture médiatique sans précédent. L'éclipse solaire totale a eu lieu le 8 avril 2024, et les sites de Niagara Parks, y compris les chutes elles-mêmes, étaient considérées comme se trouvant dans la zone de l'éclipse totale, promettant l'observation spectaculaire d'un phénomène naturel mondial se produisant au-dessus d'un autre.

La fréquentation pendant l'éclipse solaire totale a entraîné une augmentation des recettes sur l'ensemble des activités de Niagara Parks, avec notamment une hausse de 106 % des achats et de 145 % de la restauration par rapport au même week-end de l'année précédente. La couverture médiatique avant et après l'éclipse a généré une retombée publicitaire estimée à 5,3 milliards de dollars pour les chutes du Niagara. La couverture médiatique mentionnant spécifiquement Niagara Parks a été estimée à plus de 150 millions de dollars en retombée publicitaire. Ce fut un excellent moyen de lancer la saison touristique 2024 et d'enregistrer des revenus records pour Niagara Parks.

Ce succès est également dû en grande partie au retour du marché américain, qui a représenté 44 % des recettes de Niagara Parks. De plus, les améliorations apportées aux activités génératrices de revenus de Niagara Parks ont soutenu les efforts de vente et de marketing de Niagara Parks, ce qui a suscité une couverture médiatique et l'intérêt des voyageurs. À la Niagara Parks Power Station, les nouvelles offres comprenaient une visite audio bilingue, de nouvelles expositions interactives et une expérience nocturne enrichie. Les ventes globales de cette attraction ont augmenté de 19 % entre avril et août 2024 par rapport à la même période l'année précédente, faisant de la Niagara Parks Power Station la principale attraction de Niagara Parks, derrière son produit phare Journey Behind the Falls.

Les investissements de Niagara Parks en améliorations et nouvelles expériences des visiteurs contribuent à attirer l'attention des voyageurs potentiels sur un marché touristique concurrentiel, ce qui est devenu encore plus crucial après la COVID-19. Avec 83 % de ses visiteurs provenant du marché canadien et américain, les efforts de vente et de marketing de Niagara Parks se concentrent sur les marchés accessibles en voiture, ce qui contribue également à l'augmentation des recettes pendant les saisons intermédiaires.

Entre 2025 et 2028, Niagara Parks poursuivra cet effort en investissant dans un certain nombre de nouvelles expériences et de mises à niveau de ses activités génératrices de revenus, avec en tête

d'affiche le lancement d'une nouvelle attraction en 2025. Soutenue par un plan d'activités et de marketing complet, cette nouvelle attraction devrait attirer à la fois de nouveaux visiteurs et des visiteurs réguliers à Niagara Parks, ce qui se traduira par des bénéfices supplémentaires pour ses activités annexes, notamment les restaurants, les boutiques, les parkings et les transports, etc. Fort du succès de la saison touristique 2024-2025, Niagara Parks prévoit une contribution de 157 millions de dollars provenant de ses activités génératrices de revenus.

En ce qui concerne plus particulièrement ses attractions, Niagara Parks prévoit une croissance de 12 % par rapport à l'année précédente, reflétant l'augmentation prévue du nombre de visiteurs, la hausse des prix d'entrée et les revenus supplémentaires générés par la nouvelle attraction « flying ride ». Pour ses boutiques et ses services de transport, Niagara Parks prévoit une croissance de 9 % des contributions, anticipant une croissance similaire dans ses activités annexes grâce à l'augmentation du nombre de visiteurs. Concernant la restauration, un objectif de croissance plus modeste de 2 % est fixé, compte tenu des marges plus serrées dans ce secteur. Concernant le golf, un certain nombre de projets de construction sont prévus dans ce plan d'activité, c'est pourquoi nous avons anticipé un objectif de croissance de 2 %.

Le budget d'exploitation de Niagara Parks prend en ligne de compte les augmentations prévues de la fréquentation, qu'il s'agisse d'augmenter les effectifs de l'équipe d'entretien ou d'améliorer la gestion des déchets et du recyclage. En outre, ces tendances de fréquentation se reflètent également dans le budget d'immobilisations, avec l'ajout de nouvelles toilettes publiques et la planification de travaux visant à résoudre les problèmes de trafic et de circulation. Niagara Parks mettra en œuvre un budget de 51 millions de dollars pour 2025-2026, dont 30 millions seront consacrés à l'entretien différé et 21 millions à des investissements stratégiques dans l'expérience des visiteurs. Cela aidera Niagara Parks à gérer de manière proactive ses amortissements, estimés à 360 millions de dollars, et à cibler des projets d'entretien différé d'une valeur estimée à 200 millions de dollars.

Budget d'exploitation

Pour 2025-26, Niagara Parks mettra en œuvre un budget de fonctionnement de 141 millions de dollars qui comprend des budgets pour chaque département qui couvrent la masse salariale, les dépenses de fonctionnement, ainsi que les projets essentiels d'exploitation à entreprendre au cours de l'année à venir.

Niagara Parks prépare un budget d'exploitation annuel qui alloue des fonds pour couvrir les dépenses d'exploitation de ses unités d'affaires et de ses sites, en fonction des objectifs prévus pour ses opérations productrices de revenus et de tous les autres revenus générés pour l'organisation. Le budget prévisionnel pour les activités génératrices de revenus tient compte de divers facteurs, notamment les tendances touristiques, le climat économique, la saison d'exploitation prévue, les nouvelles expériences et les activités génératrices de revenus, notamment le Flying Theatre, la nouvelle exposition Nikola Tesla à la Niagara Parks Power Station, les nouveaux terrains de tennis et de pickleball au Queenston Heights Park, entre autres.

En outre, des projets tiers seront entrepris entre 2025 et 2028, notamment un nouveau Starbucks exploité par Niagara Adventure Excursions, l'agrandissement des toilettes pour les visiteurs à



Niagara City Cruises et l'extension des services de Digital Attractions. Bien que ces projets soient budgétisés et financés par chaque opérateur tiers, les projections de croissance en termes de fréquentation et de revenus qui en résultent sont prises en compte par Niagara Parks dans sa planification.

Sur la base des résultats favorables de 2024-25, ainsi que de la croissance prévue de la fréquentation, en particulier au cœur du parc Queen Victoria, le budget d'exploitation de 2025-26 reflète une augmentation des niveaux de service dans l'ensemble de l'organisation, dont les ressources pour augmenter les effectifs et mettre en place des systèmes supplémentaires de rationalisation des processus. Le plan de dotation en personnel et les coûts associés correspondent aux niveaux de fréquentation et de recettes prévus, ainsi qu'aux heures d'ouverture.

Comme on a pu le constater au cours des dernières années, et en particulier depuis l'ouverture de la centrale électrique Niagara Parks Power Station, le nombre de visiteurs au cœur du parc Queen Victoria a augmenté. Avec l'ouverture prévue de la nouvelle attraction Flying Theatre au Table Rock Centre, Niagara Parks s'attend à ce que le nombre de visiteurs continue d'augmenter.

L'augmentation des recettes et du nombre de visiteurs entraîne également l'augmentation des dépenses d'exploitation, afin que Niagara Parks continue de répondre aux besoins et aux attentes de ses visiteurs. Le budget d'exploitation reflète l'augmentation de la demande de services au sein du parc Queen Victoria, notamment en termes de capacité supplémentaire pour les services de gardiennage et d'exploitation des parcs, en matière de gestion des déchets et de recyclage. Niagara Parks augmente également ses effectifs de police, en particulier parmi ses agents chargés des infractions provinciales. Cette capacité supplémentaire permettra à Niagara Parks de rester une destination sûre et sécurisée pour tous les visiteurs, tout en contribuant au contrôle du trafic et à l'amélioration de la circulation des visiteurs.

Le budget d'exploitation est également élaboré sur la base des hypothèses économiques suivantes : une augmentation prévue de 3 % de la norme PCI entraînera une hausse des coûts, une augmentation de 5 % des frais généraux et une croissance de 1,75 à 2,5 % due aux coûts de la main-d'œuvre. Le tableau 4 présente une ventilation du budget d'exploitation de Niagara Parks pour les trois prochaines années, y compris les recettes prévues et les dépenses totales. La section « Aperçu des programmes et activités actuels et futurs » du présent plan d'activités fournit une illustration plus détaillée des unités, des activités génératrices de revenus et des autres sources de revenus comprises dans le budget d'exploitation de Niagara Parks.

Tableau 2 - Bilan des activités 2025-28 de Niagara Parks

In thousands of dollars	F 2023/24 ACT	F 2024/25 ACT/FCT	F 2025/26 BUDGET	F 2026/27 BUDGET	F 2027/28 BUDGET
Revenue Producing Operations					
Retail	\$ 32,446	\$ 36,498	\$ 39,924	\$ 41,920	\$ 44,016
Attractions	\$ 39,569	\$ 44,097	\$ 49,465	\$ 53,669	\$ 57,426
Parking & Transportation	\$ 24,051	\$ 26,476	\$ 28,162	\$ 29,570	\$ 30,752
Culinary	\$ 26,884	\$ 30,827	\$ 31,391	\$ 33,903	\$ 35,598
Golf Operations	\$ 7,297	\$ 8,001	\$ 8,161	\$ 8,243	\$ 8,326
Total Revenue Producing	\$ 130,246	\$ 145,900	\$ 157,103	\$ 167,305	\$ 176,118
Land Rent	\$ 8,645	\$ 8,773	\$ 8,965	\$ 9,189	\$ 9,419
Toronto Power	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1,000
Boat Tour Revenue	\$ 18,168	\$ 19,196	\$ 19,413	\$ 19,899	\$ 20,396
Zip Line Revenue	\$ 3,046	\$ 3,095	\$ 3,325	\$ 3,425	\$ 3,510
Photo Capture	\$ 1,850	\$ 1,768	\$ 1,792	\$ 1,837	\$ 1,883
All Other Revenue	\$ 1,855	\$ 1,816	\$ 1,805	\$ 1,850	\$ 1,896
Interest Income	\$ 2,898	\$ 2,884	\$ 1,470	\$ 1,470	\$ 1,470
Total Other Revenue	\$ 36,463	\$ 37,532	\$ 36,770	\$ 37,669	\$ 39,574
TOTAL REVENUE	\$ 166,709	\$ 183,432	\$ 193,873	\$ 204,974	\$ 215,692
Operating Expenses					
Cost of Goods Sold	\$ 19,140	\$ 22,463	\$ 24,224	\$ 25,262	\$ 26,525
Operating Expenses - RPO	\$ 50,979	\$ 50,099	\$ 53,752	\$ 56,708	\$ 59,827
Strategic Plan	\$ 508	\$ 1,036	\$ 2,250	\$ 2,318	\$ 2,387
Parks, Environment & Culture	\$ 6,686	\$ 7,970	\$ 8,895	\$ 9,250	\$ 9,620
Engineering & Parks Operations	\$ 20,661	\$ 22,101	\$ 24,443	\$ 25,910	\$ 27,464
Police	\$ 4,178	\$ 4,695	\$ 5,533	\$ 5,809	\$ 6,100
Administration	\$ 7,278	\$ 8,823	\$ 10,143	\$ 10,549	\$ 10,971
Sales, Marketing & Visitor Experience	\$ 5,984	\$ 7,407	\$ 8,131	\$ 8,457	\$ 8,795
Insurance and Municipal Payments	\$ 3,730	\$ 3,806	\$ 4,138	\$ 4,153	\$ 4,260
TOTAL EXPENSES	\$ 119,144	\$ 128,400	\$ 141,508	\$ 148,415	\$ 155,949
EBID	\$ 47,565	\$ 55,032	\$ 52,365	\$ 56,559	\$ 59,743
Interest Expense	\$ 1,580	\$ 1,675	\$ 377	\$ 234	\$ 79
Depreciation/Deferred Expense	\$ 14,919	\$ 16,464	\$ 19,564	\$ 21,953	\$ 26,290
(Gain) Asset Disposals/Other	\$ (270)	\$ 420	\$ -	\$ -	\$ -
Power Plant Liability	\$ 956	\$ 1,300	\$ 600	\$ 600	\$ 600
All Other Expenses	\$ 17,185	\$ 19,859	\$ 20,541	\$ 22,787	\$ 26,969
Net Surplus/(Loss)	\$ 30,380	\$ 35,174	\$ 31,824	\$ 33,772	\$ 32,774
Capital Spending	\$ 19,484	\$ 69,000	\$ 51,000	\$ 55,000	\$ 60,000
Ending Cash Position	\$ 53,598	\$ 23,815	\$ 26,481	\$ 24,830	\$ 21,934

Budget d'immobilisations

Chaque année, Niagara Parks met en œuvre un budget d'immobilisations comprenant des ressources pour ses entretiens différés et ses investissements en actifs afin de soutenir ses capacités de production de revenus et sa capacité à offrir des expériences exceptionnelles à ses visiteurs dans tous ses sites, qu'il s'agisse d'expériences payantes ou d'espaces naturels spectaculaires. Niagara Parks a établi un processus de planification pluriannuelle des immobilisations qui informe son budget d'immobilisations en se basant sur un système de classement pour identifier les projets critiques, de sécurité, d'intégrité des actifs et stratégiques, mesurés par rapport aux fonds disponibles. Ce processus utilise également une analyse d'évaluation de l'état pour identifier et déterminer les méthodologies de cycle de vie des sites existants, ainsi que les principes de retour sur investissement afin d'optimiser les recettes potentielles.

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

Niagara Parks vise à maintenir un ratio de 40/60 entre son budget d'immobilisations, les investissements dans les réparations, l'entretien de ses sites, les améliorations apportées à ses activités génératrices de revenus et à l'expérience client afin de développer son activité.

Dans le cadre de l'entretien différé, des budgets sont alloués aux catégories suivantes :

- Routes, ponts, sentiers et chaussées
- Matériel
- Parc de véhicules
- Technologie de l'information
- Réparations des installations

En 2024-2025, Niagara Parks a défini un budget d'immobilisations de 69 millions de dollars (44 % de ses recettes) dont 32,7 millions seront consacrés à l'entretien différé et 36,3 millions à des projets d'investissement stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs sur ses sites. Toute l'année, Niagara Parks a mené à bien un certain nombre de projets d'investissement importants, notamment d'importants travaux de pavement sur l'ensemble de ses sites et la majeure partie de la construction du nouveau « flying theatre » du Table Rock Centre. Pour 2025-2026, Niagara Parks a proposé un budget d'immobilisations de 51 millions de dollars, dont 31,9 millions seront consacrés à l'entretien différé et 19 millions à des projets stratégiques.

Parmi les projets d'entretien différés achevés en 2025-2026, on peut citer le remplacement des filets et l'installation d'un nouveau système d'automatisation du bâtiment au Conservatoire des papillons de Niagara Parks. Des investissements importants seront également réalisés dans les travaux de pavement prévus dans les zones nord, sud et centrale de Niagara Parks. Des travaux de modernisation sont prévus le long du brise-lames de Fort Érié et au parc Queenston Heights pour compléter les nouveaux terrains de tennis et de pickleball.

Au-delà de l'entretien différé, Niagara Parks réalise des immobilisations stratégiques afin de garantir des investissements continus dans la modernisation de ses attractions principales et de soutenir ses activités en coulisses, l'objectif global étant d'améliorer l'expérience de ses visiteurs. Pour ses activités génératrices de revenus entre 2025 et 2028, Niagara Parks investira considérablement dans l'amélioration de son attraction phare, Journey Behind the Falls. Cette dernière est l'attraction la plus rentable de Niagara Parks et accueille près de 900 000 visiteurs chaque année. Ces travaux comprendront l'exploration d'un point d'observation supplémentaire dans le tunnel et la reconstruction de la plateforme d'observation inférieure avec une infrastructure de chauffage qui améliorera l'expérience de l'attraction toute l'année.

Pour 2026-27, Niagara Parks a proposé un budget d'immobilisations de 55 millions de dollars, dont 30,2 millions de dollars pour l'entretien différé et 24,7 millions de dollars pour les projets stratégiques. Pour 2027-28, Niagara Parks propose un budget d'immobilisations de 60 millions de dollars, dont 32,6 millions de dollars pour l'entretien différé et 24,7 millions de dollars pour des projets stratégiques. Une ventilation des projets d'immobilisations stratégiques à entreprendre pour 2025-28 a été saisie dans la section Plan de mise en œuvre du présent plan d'activités. Le tableau 5 ci-dessous donne un aperçu du plan décennal d'immobilisations de Niagara Parks.

Plan de gestion des actifs

Niagara Parks est responsable de la gestion d'amortissements estimés à 360 millions de dollars. Niagara Parks utilise un système de classement interne pour identifier les projets critiques, de sécurité, d'intégrité des actifs stratégiques, en fonction des fonds disponibles. Entre 2025 et 2028, la province lancera un nouveau programme de gestion des actifs à l'échelle gouvernementale. En attendant le déploiement de ce nouveau programme, qui comprendra des évaluations de sites et l'analyse de documents pertinents tels que des plans d'implantation, des schémas, des évaluations patrimoniales, etc., Niagara Parks gère ses actifs au sein de son système, en examinant leur durée de vie utile et en formulant des recommandations de réparations et de modernisations.

Financement de la dette

L'encours de la dette à long terme de Niagara Parks au 31 mars 2024 s'élevait à un total de 30,4 millions de dollars, ce qui comprenait le remboursement du capital de trois prêts et un total d'intérêts de 5,8 millions de dollars. Deux dettes seront remboursées au cours de l'exercice 2028. Au cours de l'exercice 2025, Niagara Parks a pu rembourser intégralement le prêt en cours à l'Office ontarien de financement pour la réutilisation adaptative de la centrale électrique, soit 20 millions de dollars, neuf ans plus tôt que prévu. Niagara Parks devrait être libéré de toute dette d'ici 2028, une fois tous les accords de prêts échus.



Tableau 3 - Prévisions décennales des immobilisations de Niagara Parks

Niagara Parks Commission 10 YEAR CAPITAL FORECAST (THOUSANDS OF \$) - FINAL												
	2024-25 Original Budget	2024-25 Adjusted Budget	2025-26 BUDGET	2026-27 BUDGET	2027-28 BUDGET	2028-29 BUDGET	2029-30 BUDGET	2030-31 BUDGET	2031-32 BUDGET	2032-33 BUDGET	2033-34 BUDGET	2034-35 BUDGET
Capital Funding Forecast	69,000	69,000	51,000	55,000	60,000	65,000	66,000	67,000	68,000	69,000	70,000	71,000
DEFERRED & PREVENTATIVE MAINTENANCE												
A - Plated and Insured Vehicles/Fleet	2,245	2,245	1,411	1,500	1,600	1,700	1,800	1,900	2,000	2,100	2,200	2,300
B - Equipment	3,535	3,535	4,515	4,000	4,200	4,400	4,600	4,800	5,000	5,300	5,600	5,900
C - Facility Upgrades	11,605	13,203	6,823	11,049	12,500	12,301	14,100	13,600	12,852	13,601	14,401	13,301
D - Information Technology	1,840	1,890	1,491	1,600	1,700	1,800	2,000	2,200	2,400	2,600	2,900	3,200
E - Infrastructure				5,000	5,300	5,600	5,900	6,200	6,500	6,800	7,100	7,500
Fort Erie Break and Recreational Trail	600	600										
F - Roads, Bridges, Pathways & Sidewalks	12,015	13,222	16,730	6,601	6,800	8,300	9,100	9,000	7,900	6,700	5,400	5,900
G - Unallocated	1,500	4,160	1,000	500	500	500	500	500	500	500	500	500
Total Deferred and Preventative Maintenance	33,340	38,855	31,969	30,250	32,600	34,601	38,000	38,200	37,152	37,601	38,101	38,601
STRATEGIC INVESTMENTS												
Attraction/Culinary/Retail Renewals												
Fly Over Theater (Fury Replacement)	19,600	19,600	1,031							2,000	2,000	
Niagara Fury's Attraction/Retail/Washrooms Renewal	3,000	2,506										
Niagara Parks Power Station Attraction	2,480	2,459		750	750	750	2,750	2,750	750	750	2,750	2,750
Journey Behind the Falls Tunnel & Table Rock	500	500	2,250	6,000	9,000	8,000				6,749	5,000	3,000
Grandview Renewal			500	500	1,000	1,000	3,000	2,500	5,000	5,000	5,000	5,000
Aero Car Upgrades							1,000	7,000	12,000	5,000		
Golf Operations			250	2,000	2,000	2,000	2,000	-	-	-	-	-
White Water Walk			1,400				2,000	4,800	4,150			
Attraction Development/Renewals - General	1,060	750	2,000	1,000	500	1,000	2,500	2,100	2,700	3,400	7,649	18,149
Total Strategic Attraction Renewals	26,640	25,815	7,431	10,250	13,250	12,750	13,250	19,150	24,600	22,899	22,399	28,899
Queen Victoria Park												
Queen Victoria Park (Master Plan & Facility Renewal)			2,300	1,650	6,000	9,100	11,200	3,000	2,748			
Public Realm			3,500	5,000	2,200	1,699		2,600				
QVP Infrastructure Servicing												
Consolidation of Services			2,350									
Consolidation of Maintenance Centre/Fleet/WEGO Service	2,000	2,000										
IT Data Centre Move	1,000	1,000										
Staff Consolidation				1,000								
BFC Production Facility Expansion (Floral Showhouse)				500								
Events/Festivals/Displays			400	250	250	250	250	500	500	500	500	500
Horticulture Activations/Mosaic culture Installations			350	500	500	500	500	750	750	750	750	750
Winter Festival Of Lights		310		2,000	2,000							
Skating Loop												
Parks/Public Amenities & Services			1,000	500	500	500	500	500	750	750	750	750
Niagara Parks Marina	5,000											
Washrooms			400									
Queenston Heights Improvements	750	750		400								
Chippawa Grass Lands												
Transportation										5,000	6,000	
New Visitor Transportation System												
New Bus Technology (Hydrogen, Electric)												
Branding/Environmental			300	500	500	500	500	500	750	750	750	750
Brand Strategy and Wayfinding			500	500	500	500	500	500	750	750	750	750
Environmental (Waste & Recycling /Charging)	270	270										
Foundation Joint initiatives			500	1,700	1,700	1,600	1,300	1,300				
Children's Garden						3,000						
Botanical Gardens/BFC Site Consolidation												
Total Strategic All Other	9,020	4,330	11,600	14,500	14,150	17,649	14,750	9,650	6,248	8,500	9,500	3,500
Total Strategic Investments	35,660	30,145	19,031	24,750	27,400	30,399	28,000	28,800	30,848	31,399	31,899	32,399
Capital Expenditure Actual/Forecast	69,000	69,000	51,000	55,000	60,000	65,000	66,000	67,000	68,000	69,000	70,000	71,000

7.0 Plan de mise en œuvre

Le chapitre suivant développe les principaux projets stratégiques qui seront entrepris par Niagara Parks au cours de ce plan d'activités (2025-2028).

En plus de budgétiser ses activités courantes, Niagara Parks dispose d'un budget d'investissements réparti entre des investissements en réparations et en entretien différé, et des investissements stratégiques visant à améliorer l'expérience client et à développer l'activité. Ces projets sont déterminés en fonction de divers facteurs, notamment le potentiel de génération de revenus, les besoins identifiés, les commentaires des visiteurs et le respect de la marque, la mission et les priorités du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux. Cet équilibre au sein du budget d'immobilisations de Niagara Parks est essentiel pour garantir l'entretien de ses sites et de ses infrastructures, tout en proposant de nouveaux motifs de visite, en augmentant ses recettes.

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

Niagara Parks entreprendra également un certain nombre de projets supplémentaires entre 2025 et 2028, détaillés dans les budgets prévisionnels d'exploitation de ses unités, comprenant également sa mission d'intendance environnementale et culturelle. Ces derniers sont détaillés dans « Aperçu des programmes et initiatives en cours et à venir ».

Dans le cadre du budget d'immobilisations de Niagara Parks, les principaux projets stratégiques suivants seront entrepris par Niagara Parks entre 2025 et 2028 :

Amélioration des activités génératrices de revenus

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

Niagara Parks remplacera son ancienne attraction Niagara's Fury au Table Rock Centre par une nouvelle attraction volante utilisant une technologie de drone de pointe pour simuler la sensation de survoler des sites emblématiques et des paysages époustoufflants, tout en offrant divertissement et pédagogie aux visiteurs de tous âges.

À l'été 2024, Niagara Parks a achevé la rénovation des toilettes et de la billetterie situées au dernier étage du Table Rock Centre afin de soutenir le développement de la nouvelle attraction, dont l'ouverture est prévue pour l'été 2025. Le 3 septembre 2024, Niagara Parks a officiellement cessé l'exploitation de son attraction Niagara's Fury, une attraction 4D inaugurée en 2008 et arrivée en fin de vie en raison d'une technologie vieillissante.

L'équipe de projet de Niagara Parks travaille en étroite collaboration avec Brogent Technologies pour développer l'expérience de l'attraction, notamment en facilitant le tournage dans des lieux clés de Niagara Parks. Pendant le reste de l'exercice 2025, la construction et le développement de la

nouvelle attraction se poursuivront, ainsi que la préparation des supports de vente et de marketing pour assurer un lancement réussi. Le nouveau manège volant sera au cœur des initiatives de médias payants et des efforts de l'équipe commerciale de Niagara Parks pour la saison 2025-2026. De plus amples détails sur l'attraction Flying Theatre, dont les considérations tarifaires, sont présentés à la section « Mesures de rendement ».

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

Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera d'investir dans l'amélioration de sa dernière expérience destinée aux visiteurs, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks. En collaboration avec des partenaires du Musée Tesla de Belgrade, en Serbie, une nouvelle exposition temporaire ouvrira ses portes au printemps 2025. L'exposition offrira un aperçu plus approfondi de la vie et de l'œuvre de l'inventeur serbe Nikola Tesla, dont les brevets ont servi au développement de la centrale électrique de Niagara Parks. L'exposition sera intégrée au prix d'entrée de la centrale électrique et comprendra également un élément de vente au détail. L'exposition offrira une valeur ajoutée aux visiteurs, tout en encourageant les nouvelles visites comme les visites régulières.

Niagara Parks ajoutera également une nouvelle infrastructure permettant de chauffer la plateforme d'observation du tunnel, ce qui améliorera l'expérience des visiteurs pendant les mois hivernaux, conformément à la priorité de stimulation de la fréquentation pendant la basse saison.

Améliorations importantes apportées aux tunnels de Journey Behind the Falls

Niagara Parks entreprendra d'importantes améliorations de l'expérience des tunnels et de sa plateforme d'observation sur l'attraction la plus ancienne et la plus génératrice de revenus, Journey Behind the Falls. S'appuyant sur les rénovations effectuées en 2023-24 pour rénover les zones de file d'attente de l'attraction, ayant permis de créer une nouvelle galerie pour les visiteurs, présentant des expositions sur l'histoire des chutes du Niagara, Niagara Parks se penchera sur les mises à jour nécessaires du réseau des tunnels de l'attraction, ainsi qu'à la reconstruction de la plateforme d'observation inférieure afin de remédier au vieillissement des infrastructures et de permettre leur chauffage pendant les mois d'hiver. Niagara Parks étudiera la possibilité d'ajouter un nouveau portail d'observation en restaurant l'un des tunnels d'origine.

Du point de vue de l'infrastructure et de l'entretien, Niagara Parks améliorera l'entretien électrique, remettra à neuf les parois intérieures, ajoutera un nouvel éclairage LED et restaurera un point de vue supplémentaire sur le tunnel. Une nouvelle plate-forme d'observation chauffée améliorera la qualité de l'expérience offerte à l'année, ainsi que de nouveaux supports d'interprétation et d'exposition à l'intérieur du tunnel. Cela améliorera considérablement l'expérience des visiteurs à Journey Behind the Falls toute l'année, et particulièrement pendant la traditionnelle basse saison. La croissance hors saison apparaît comme une occasion essentielle pour des attractions populaires comme Journey Behind the Falls, qui fonctionnent presque à pleine capacité pendant la haute saison touristique estivale.

Rénovation de la place de marché Grand View

Niagara Parks investira dans l'amélioration de Grand View, soutien des activités d'excursion de Niagara City Cruises et de Niagara Adventure Excursions' Zipline to the Falls. Sur ce site très fréquenté, Niagara Parks propose également une boutique, une restauration rapide et des toilettes. Des travaux seront menés pour améliorer les infrastructures et les points d'observation, ainsi que les traitements horticoles afin de renforcer l'esprit du lieu. Niagara Adventure Excursions, partenaire de Niagara Adventure Excursions, ouvrira également un nouveau Starbucks dans cette zone, ce qui devrait augmenter la fréquentation, notamment hors saison. Niagara Parks prévoit de réhabiliter les bâtiments existants et d'exploiter un nouveau centre d'accueil à cet endroit.

Le golf

Avec la création d'un nouveau comité de la Commission dédié au golf, Niagara Parks réalisera des investissements importants pour améliorer l'expérience de jeu sur ses parcours de championnat Legends on the Niagara et Whirlpool. Les travaux de restauration se poursuivront au Whirlpool afin de le rapprocher de l'intention originale du légendaire architecte Stanley Thompson. En consultation avec l'équipe de l'intendance environnementale de Niagara Parks, les travaux comprennent l'abattage de certains arbres et la mise en place de stratégies de replantation. Outre les travaux de restauration, Niagara Parks installera également un nouveau système d'irrigation.

À Legends, des investissements importants seront réalisés pour remplacer et moderniser les voies de circulation des voiturettes, ainsi que pour ajouter une nouvelle navette électrique et améliorer l'accès des visiteurs au stationnement et à la boutique pro. Ces améliorations contribueront à maintenir la réputation de Niagara Parks comme une destination de golf de renommée mondiale.

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

Au cours de l'exercice 2024-2025, Niagara Parks a achevé les travaux de rénovation de l'extérieur du bâtiment de son attraction White Water Walk. Pour l'attraction elle-même, Niagara Parks remplacera et modernisera ses supports d'interprétation le long de la promenade en 2025-2026. D'autres améliorations sont prévues pour l'attraction, notamment l'élargissement et la mise en conformité de la promenade aux normes en vigueur, ainsi que le rétablissement de l'accès à une plateforme d'observation supplémentaire inférieure.

Développement et renouvellement des attractions – Généralités

Un montant supplémentaire sera réservé au budget d'immobilisations de Niagara Parks pour soutenir le renouvellement des attractions dans l'ensemble de l'organisation et la modernisation de la signalisation, le cas échéant, notamment l'amélioration des supports d'orientation et d'interprétation, la modernisation des commerces, etc. Pour 2025-2026, Niagara Parks prévoit de moderniser les espaces d'exposition de son attraction « Butterfly Conservatory ». À l'instar de la démarche réussie adoptée pour moderniser la galerie d'accueil de « Journey Behind the Falls » en 2023, l'équipe de Niagara Parks élaborera un plan d'interprétation de l'espace sous-exploité du hall d'entrée. Le contenu accessible et pédagogique sera diffusé par des installations physiques et

numériques attrayantes. D'autres améliorations seront apportées pour moderniser l'image de marque et la signalisation sur l'ensemble du site, améliorant ainsi la cohérence et la perception de la qualité du parc auprès des visiteurs.

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

Queen Victoria Park

Afin de soutenir l'augmentation de la fréquentation du Queen Victoria Park, au cœur des sites de Niagara Parks surplombant les chutes du Niagara, des travaux seront entrepris pour améliorer le trafic et la circulation de la zone, conformément au Plan directeur de Queen Victoria Park (2018). Avec l'ajout de la centrale électrique et du tunnel de Niagara Parks, l'ouverture prochaine d'une nouvelle attraction au Table Rock Centre et le futur réaménagement des autres centrales électriques, il est nécessaire de gérer de manière proactive la croissance de la fréquentation au sein d'une zone géographique restreinte. Le trafic et les embouteillages le long de la Niagara Parkway sont devenus un problème croissant, entraînant des préoccupations de sécurité et impactant l'expérience globale des visiteurs dans ce secteur. Ces défis devraient s'accroître avec l'ajout de nouvelles expériences dans les années à venir. Par conséquent, Niagara Parks étudiera des moyens de gérer de manière proactive l'affluence touristique au sein de Queen Victoria Park au cours de ce plan d'activités.

Certains de ces travaux de planification comprendront l'évaluation du trafic et de la circulation, avec la possibilité de réduire le nombre de voies le long de la Niagara Parkway afin d'accueillir davantage de piétons en toute sécurité. D'importants travaux d'aménagement paysager seront également nécessaires, ainsi que des modifications d'orientation et de stationnement pour le Floral Showhouse, avec l'ajout d'une nouvelle boucle de patinage. Afin de remédier au vieillissement des infrastructures de ce site, Niagara Parks installera également une nouvelle conduite d'eau principale pour desservir le Queen Victoria Park au cours des trois prochaines années.

Le budget du Queen Victoria Park comprend une évaluation de l'avenir de la Queen Victoria Place, installation vieillissante de Niagara Parks qui nécessite des rénovations et des investissements importants. La Queen Victoria Place propose actuellement un restaurant à service complet et une terrasse couverte au dernier étage, ainsi qu'un café et une boutique au rez-de-chaussée. Le bâtiment abrite également des bureaux pour le service de restauration de Niagara Parks.

Regroupement des services

Regroupement du centre de maintenance, de la flotte et des services WEGO

Afin d'améliorer son efficacité opérationnelle et de mieux utiliser l'espace existant, Niagara Parks a agrandi son parc de bus WEGO afin d'installer sa flotte de véhicules dans un seul espace amélioré. Cela permettra de partager l'équipement et la main-d'œuvre afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réaliser des économies au sein de l'organisation. L'espace de stationnement libéré sera réaménagé en bureaux administratifs afin de regrouper les services essentiels sur le site du Centre de maintenance, notamment le centre de données de Niagara Parks, déplacé d'Oak Hall en 2024.

Comme annoncé à l'été 2024, Niagara Parks exploitera une ligne supplémentaire de bus WEGO pour une période d'essai de deux ans. Depuis le lancement de ce service touristique en 2012, Niagara Parks exploite la ligne verte WEGO, un itinéraire qui longe la promenade Niagara et relie les sites et attractions. Depuis le 3 septembre 2024, Niagara Parks exploite également la ligne bleue WEGO, qui circule à l'extérieur de Niagara Parks pour rejoindre les principales zones touristiques de Niagara Falls. En reprenant l'exploitation de la ligne bleue WEGO, Niagara Parks garantit aux visiteurs de Niagara Falls l'accès à un système de transport intégré.

Regroupement du personnel / Agrandissement des installations de production du Butterfly Conservatory (Conservatoire des papillons)

Niagara Parks recherche en permanence des gains d'efficacité opérationnelle, notamment en regroupant son personnel dans des espaces de bureaux partagés, à la fois pour améliorer l'efficacité et la commodité, mais aussi pour permettre à l'avenir la réutilisation adaptative d'autres bâtiments. L'équipe continuera de regrouper les services de production de son équipe horticole au Conservatoire des papillons. Auparavant, la production était répartie entre le Butterfly Conservatory/Botanical Gardens et le Niagara Parks Floral Showhouse. À la suite des récents travaux d'agrandissement du Conservatoire des papillons, la majeure partie de la production se déroule désormais dans les nouvelles installations. Ces changements ont considérablement amélioré l'efficacité opérationnelle de la production des cultures et appuieront également les futurs changements du Floral Showhouse, notamment une possible réorientation de l'entrée principale et de la boutique.

Événements / Festivals / Expositions

Niagara Parks augmentera ses investissements dans les activités horticoles et l'aménagement paysager afin de s'assurer que ses parcs et jardins reflètent la réputation d'excellence horticole de l'organisation. Nous continuerons également d'explorer l'utilisation de la mosaïculture. En 2024, Niagara Parks a inauguré une exposition au Floral Showhouse, présentant de grandes sculptures vivaces ressemblant à des topiaires, plantées par l'équipe horticole. L'exposition a été présentée en collaboration avec les Jardins botaniques d'Atlanta et les Mosaïcultures internationales de Montréal et a connu un grand succès puisque la fréquentation du Floral Showhouse a augmenté de 52 % d'une année sur l'autre (d'avril à août).

Le festival des lumières d'hiver

Niagara Parks poursuivra ses investissements dans le Festival des lumières d'hiver, un moteur essentiel du tourisme pendant la première partie de la traditionnelle saison hivernale de Niagara. Conformément à son plan stratégique quinquennal, Niagara Parks continuera de créer ses propres illuminations et de produire sa programmation afin de créer de meilleurs points de connexion et d'harmonisation entre l'ensemble de la programmation hivernale et les pôles de revenus de Niagara Parks. Niagara Parks a agrandi ses espaces de stockage et de travail, ce qui a permis à l'équipe d'acquiescer des installations essentielles et d'effectuer des réparations en interne, le cas échéant. Pour 2024, de nouveaux éléments de programmation ont été ajoutés les soirs de fin de semaine, notamment des concerts gratuits au Queen Victoria Park. Niagara Parks continuera d'explorer les



possibilités de développement et d'amélioration du Festival des lumières d'hiver, notamment l'activation de la nouvelle boucle de patinage proposée pour 2026.

Création d'une skating Loop (boucle de patinage) au Floral Showhouse

En collaboration avec sa Fondation, Niagara Parks aménagera une nouvelle boucle de patinage récréative hivernale à l'emplacement du Floral Showhouse afin d'accroître la demande et les activités des visiteurs pendant la saison hivernale, tout en poursuivant le développement du programme du Festival des lumières d'hiver (WFOL). La nouvelle boucle de patinage sera installée dans le Jardin des artistes et offrira d'excellents points de connexion avec les attractions voisines, notamment le Floral Showhouse lui-même, la « Niagara Parks Power Station » et, à l'avenir, la Toronto Power Generating Station réaménagée. Une subvention fédérale de 100 000 \$ de l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario, accordée par l'intermédiaire de la Fondation de Niagara Parks, financera les plans techniques détaillés, qui seront terminés à l'hiver 2025. La nouvelle boucle de patinage est prévue pour 2026-2027.

Parcs/Équipements et services publics

Toilettes publiques

Niagara Parks continuera de gérer la capacité de ses toilettes publiques au parc Queen Victoria, comme l'indique un récent audit. Dans le cadre du réaménagement du Table Rock Centre, des toilettes publiques ont été rénovées et ajoutées au site. Il est également prévu d'installer de nouvelles toilettes publiques à l'extérieur de la centrale électrique de Niagara Parks, offrant ainsi un service indispensable à cet endroit, notamment pour les usagers du parking des chutes. À l'avenir, Niagara Parks évaluera sa capacité d'accueil dans le secteur de Grand View et du Oakes Garden Theatre.

Rénovations du Queenston Heights Park

Niagara Parks construit quatre nouveaux terrains de tennis et de pickleball au Queenston Heights Park. Les terrains de tennis sont présents à cet endroit depuis plus de 100 ans et ont atteint la fin de leur durée de vie utile. Les travaux comprendront le resurfaçage des nouveaux terrains de tennis et de pickleball, ainsi que l'ajout d'une nouvelle clôture périphérique et d'une nouvelle passerelle accessible reliant le stationnement et les toilettes existantes. Les travaux ont débuté en septembre 2024 et l'ouverture des terrains est prévue au printemps 2025. Les terrains offriront des heures de jeu privées et publiques, avec des frais associés et la location de matériel. Niagara Parks rénovera également la boutique existante de Queenston Heights pour accueillir les nouveaux terrains.

Les prairies de Chippawa

Le champ de bataille de Chippawa fut le théâtre historique national d'une bataille importante pendant la guerre de 1812. Laisseée en jachère au cours des dernières décennies, cette propriété de 50 ha (120 acres) est activement restaurée en habitat depuis 2016 afin de soutenir les espèces

d'oiseaux dépendantes des prairies, comme le goglu et la surelle des prés, deux espèces menacées. Maintenant que le site est devenu l'un des plus grands habitats de prairies de la région du Niagara, il est possible d'accueillir les visiteurs pour leur permettre de découvrir le patrimoine naturel et culturel du champ de bataille de Chippawa.

Le projet de plateforme d'observation du champ de bataille de Chippawa comprend la conception et la construction d'une plateforme d'observation unique, conforme à la LAPHO, surplombant le champ de bataille de Chippawa et les prairies des plaines du Sud, récemment restaurés. La nouvelle plateforme permettra d'observer les oiseaux et autres animaux sauvages, les brulis dirigés en cours et les reconstitutions historiques de la guerre de 1812 depuis un point de vue surélevé. Des activités d'éducation au patrimoine naturel et culturel seront également proposées grâce à des supports d'interprétation et à une nouvelle programmation. En consultation avec les partenaires autochtones de Niagara Parks, la plateforme d'observation a été conçue avec de nombreux éléments et symboles autochtones. Sa conception comprend également des plantes indigènes dans une exposition horticole afin de sensibiliser les visiteurs aux plantes présentes dans les 50 hectares (120 acres) de prairies, qui profitent à d'autres espèces, comme les pollinisateurs.

Image de marque / Environnement

Poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de marque et de l'orientation

Niagara Parks poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie d'orientation afin de fournir une signalisation cohérente et homogène et d'améliorer la présence générale de la marque de Niagara Parks dans l'ensemble du corridor de la rivière Niagara. Les priorités pour 2025-2028 comprennent la poursuite du remplacement de la signalisation désuète dans l'ensemble des parcs et la hiérarchisation des lacunes et des possibilités de signalisation dans la zone centrale du parc Queen Victoria.

Services environnementaux

Face à la demande croissante de services au sein du parc Queen Victoria, des investissements supplémentaires seront réalisés pour soutenir les services environnementaux, notamment la gestion des déchets et du recyclage. L'équipe étudiera la possibilité d'étendre son programme de réacheminement des déchets alimentaires dans les restaurants de Niagara Parks. Il est également prévu d'ajouter de nouvelles poubelles et de nouveaux bacs de recyclage, ainsi que d'améliorer les services, afin de garantir la propreté et l'accueil chaleureux des espaces publics de Niagara Parks.

Initiatives conjointes de la fondation

Jardin d'enfants

La Fondation de Niagara Parks lance une campagne de financement pour l'aménagement d'un nouveau jardin d'enfants sur un terrain de deux acres au sein des jardins botaniques de Niagara Parks. Une première dans la région de Niagara, le jardin d'enfants sera conçu spécialement pour que les enfants et leurs familles puissent explorer, flâner, grimper, découvrir et jouer, tout en favorisant un lien plus étroit avec la nature et en inspirant un amour durable du plein air.



Il est prouvé que l'éducation en plein air favorise de bons résultats dans de nombreux domaines du développement de l'enfant. Avec l'augmentation du temps passé devant les écrans et à l'intérieur, les expériences pratiques qui rapprochent les enfants de la nature et de notre environnement sont devenues encore plus essentielles.

L'apprentissage par la nature stimule la curiosité, aiguise la concentration et l'attention, améliore la santé mentale et la résilience, favorise le développement cognitif; les compétences sociales et émotionnelles.

Ce nouveau jardin comprendra une série d'espaces pédagogiques mettant en vedette divers éléments environnementaux du corridor de la rivière Niagara, donnant vie à cet environnement de renommée mondiale, pour que les enfants puissent en faire l'expérience de manière sûre et accessible. La Fondation de Niagara Parks collectera des fonds pour soutenir le développement du nouveau jardin d'enfants, et le projet bénéficiera également d'un financement de la Commission des parcs du Niagara.

Investissements du secteur privé

Réaménagement des centrales électriques Toronto Power et Ontario Power Generating Stations

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

Niagara Parks a lancé son processus d'approvisionnement en trois étapes pour la Toronto Power et l'Ontario Power à l'automne 2021. Pour Toronto Power, à la suite de l'annonce initiale à l'automne 2023 de la signature d'une lettre de mission entre Niagara Parks et Pearle Hospitality, le soumissionnaire retenu, Niagara Parks, a signé le bail avec Toronto Power Hotel Inc. à l'automne 2024. Ce projet de réaménagement a également reçu l'approbation du gouvernement de l'Ontario à l'automne 2024. La période triennale de construction a maintenant débuté, l'ouverture étant prévue pour 2028.

Il s'agit d'un investissement entièrement privé de plus de 200 millions de dollars pour restaurer et réaménager la Toronto Power afin d'en faire une nouvelle expérience touristique de renommée mondiale à Niagara Falls. Comme le stipule le bail, Toronto Power Hotel Inc. deviendra le nouveau locataire de Niagara Parks et sera responsable du paiement des loyers fixes et variables à Niagara Parks.

Pour l'Ontario Power, Niagara Parks reste déterminé à explorer des options de réaménagement adaptées à la géographie unique du site.

Système de transport des visiteurs

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

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

8.0 Aperçu des programmes et activités en cours et à venir

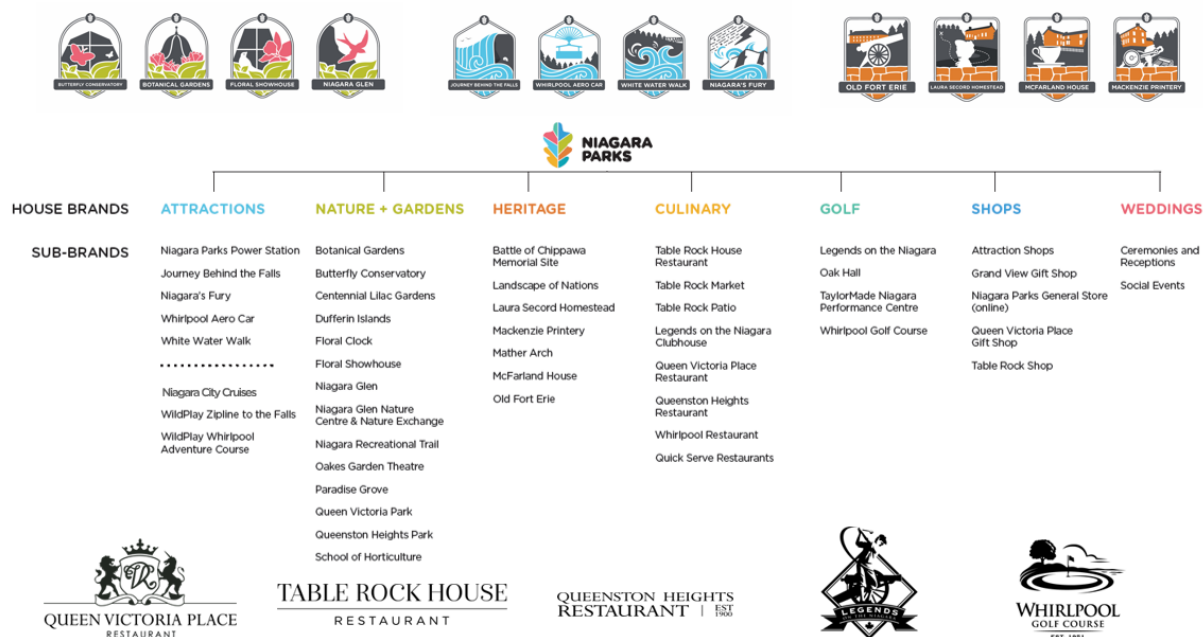
Depuis sa création en 1885, Niagara Parks fonctionne selon une mission équilibrée de préservation et de promotion du patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara, tout en restant financièrement autonome. Niagara Parks respecte ce principe d'autofinancement en génère des revenus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

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

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

Niagara Parks dispose d'une main-d'œuvre diversifiée composée à la fois d'employés de première ligne, gérant les expériences des visiteurs (voir le tableau 2 ci-dessous pour la marque) et d'employés, issus des services internes de l'organisation. À son apogée, durant les mois de mai à août, Niagara Parks emploie environ 1 800 personnes, réparties entre les employés à temps plein, les employés saisonniers, les employés à temps partiel et les étudiants.

Tableau 4 - L'image de marque de Niagara Parks montrant les services rémunérés et non rémunérés fournis au public.



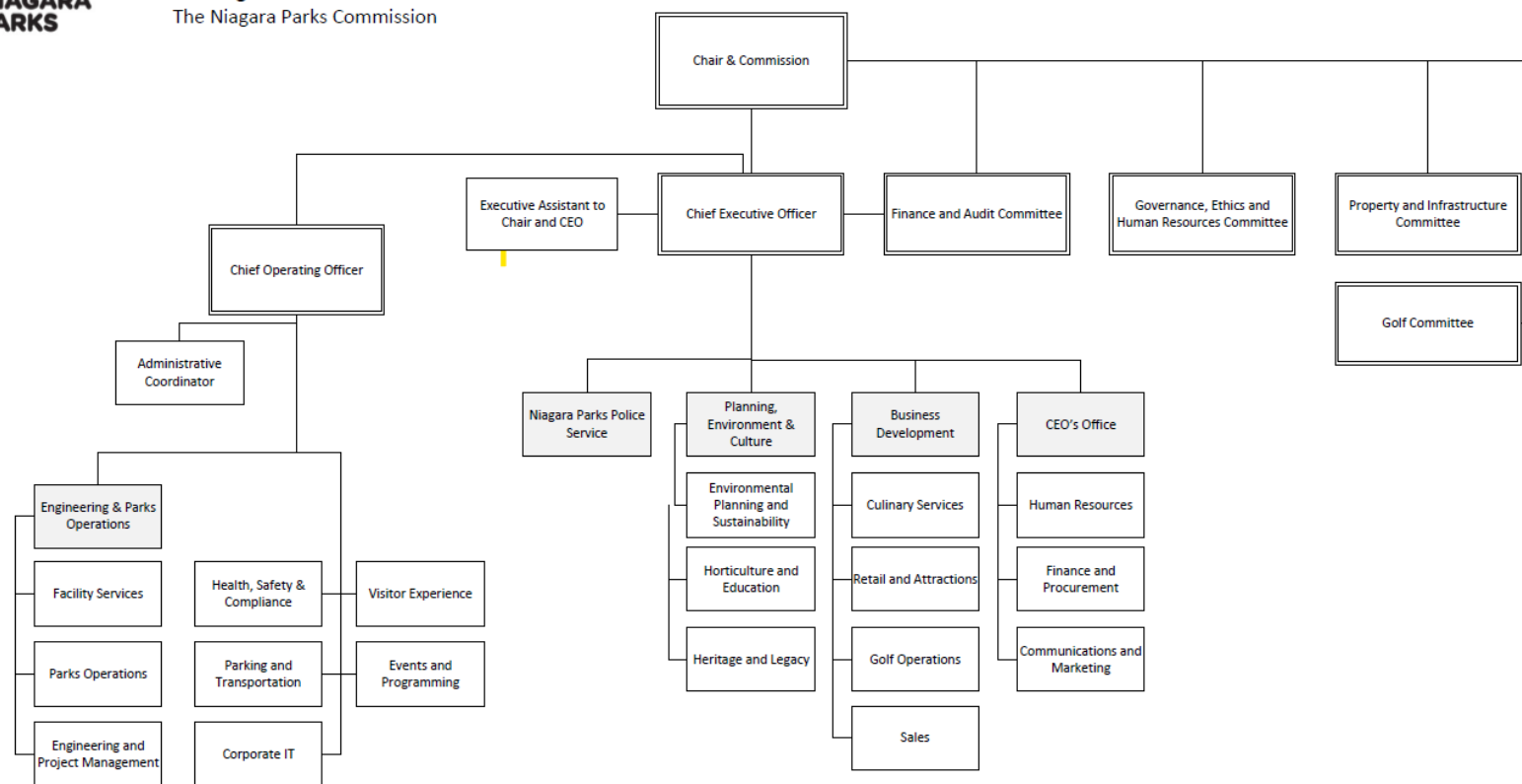
Structure organisationnelle

Les revenus générés par les produits et les expériences de Niagara Parks destinés aux consommateurs financent l'ensemble des activités de l'organisation, dont sa mission d'intendance environnementale et culturelle. La structure organisationnelle de Niagara Parks comprend des services qui relèvent du directeur général et du directeur de l'exploitation. Chaque service dispose d'un budget d'exploitation comprenant les besoins opérationnels et de dotation en personnel, ainsi que le budget des nouveaux programmes et initiatives à entreprendre pour faire avancer les objectifs stratégiques de la Commission. L'organigramme de Niagara Parks est présenté dans le tableau 5 ci-dessous.

Tableau 5 - Organigramme 2024



Organizational Chart
The Niagara Parks Commission



Ingénierie et activités des parcs

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

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

L'entretien différé de Niagara Parks comprend les catégories suivantes :

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

Entre 2024 et 2028, le personnel des services des installations, de l'ingénierie et de la gestion de projets et des activités des parcs sera responsable de la mise en œuvre des projets décrits dans le budget des immobilisations (entretien différé et projets stratégiques), que ce soit en faisant appel à de la main-d'œuvre qualifiée ou du point de vue de la gestion de projet.

En plus des projets stratégiques décrits dans le plan de mise en œuvre, les équipes d'ingénierie et d'exploitation de Niagara Parks seront responsables de l'exécution de projets d'immobilisations d'entretien différé d'une valeur de 31,9 millions de dollars entre 2025 et 26, dont :

- D'importants travaux de réfection des routes dans l'ensemble de Niagara Parks
- Amélioration des sentiers, des chaussées et remplacement des passerelles piétonnes
- Remplacement des filets et nouveau système d'automatisation du bâtiment au Conservatoire des papillons
- Réparations et modernisations du brise-lames de Fort Érié et du sentier récréatif de la rivière Niagara
- Infrastructure électrique, chauffage, ventilation et climatisation dans l'ensemble du parc

- Remplacement d'équipements essentiels dans l'ensemble du parc
- Installation de nouveaux tableaux de menus numériques et de kiosques en libre-service à certains endroits.

Santé, sécurité & conformité

L'équipe chargée de la santé, de la sécurité et de la conformité se concentrera sur les priorités suivantes pour 2025-2028 :

- Programmes d'évaluation et de contrôle des risques selon une approche à l'échelle de l'entreprise, axée sur la prévention des incidents et des blessures des employés comme des visiteurs.
- Poursuite de la gestion et du suivi du calendrier d'inspection de la conformité organisationnelle à l'aide de la technologie pour améliorer l'efficacité et la tenue des dossiers dans la mesure du possible.
- Révision et mise à jour du programme d'intervention d'urgence et de planification de la continuité de l'activité.
- Engagement continu envers la communication et la participation des employés en dispensant des formations internes et en facilitant des formations externes pour assurer la sécurité des employés de Niagara Parks, tout en assurant des communications régulières sur la sécurité, les réunions du comité mixte de santé et de sécurité, les courriels, etc.
- Évaluation des risques permanents liés aux dangers extérieurs (chaleur, froid, piqûres d'insectes, plantes toxiques) et mise en place des contrôles (communication, formation, etc.) pour gérer les risques des employés et des clients.
- Poursuite des améliorations au sein du service de la santé, de la sécurité et de la conformité et des autres services concernés.
- Insistance sur la formation, les exercices et les simulations de planification d'urgence afin de garantir la formation et la compétence des employés concernés par les interventions d'urgence.
- Lancement et gestion des projets d'accessibilité afin de créer un environnement diversifié et inclusif en vue d'améliorer l'expérience globale des clients et de créer un lieu de travail accueillant pour les employés actuels et futurs.

Stationnement et transport

Niagara Parks offre une variété de parkings payants et gratuits sur ses sites, ainsi que la ligne verte du service de bus WEGO (partenariat avec la ville de Niagara Falls), le service de navette WEGO de Niagara-on-the-Lake et le chemin de fer Falls Incline. Grâce au service de bus WEGO, Niagara Parks a également pris en charge le transport des visiteurs allant à Niagara Falls avec GO Transit, afin d'assurer la liaison entre la gare et le Table Rock Centre. À l'automne 2024, à la suite de l'expiration de l'accord WEGO existant et à la fusion du transport en commun local avec Niagara Region Transit, Niagara Parks a officiellement repris l'exploitation d'une ligne WEGO supplémentaire, la Ligne bleue. La Ligne bleue dessert les principales zones touristiques de la

destination, au-delà du territoire de Niagara Parks. En reprenant son exploitation, Niagara Parks garantit aux visiteurs l'accès continu à un système intégré de transport en commun touristique au sein de la destination.

À compter du 3 septembre 2024, Niagara Parks exploitera la Ligne bleue à titre d'essai pendant deux ans, en plus de la Ligne verte, qu'elle exploite depuis 2012.

Informatique de l'entreprise

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

Expérience des visiteurs

L'équipe chargée de l'expérience des visiteurs continuera de soutenir diverses fonctions au sein de l'organisation améliorant la prestation de l'accueil et des expériences des visiteurs, notamment la billetterie des attractions et les services de transport, tant dans le parc que sur la vaste boutique en ligne de Niagara Parks, dans le parc et par l'intermédiaire de canaux tiers. Le développement de produits restera une priorité, l'objectif étant de développer des expériences stimulant les ventes de produits et services de la CPN. Entre 2025 et 2028, les processus continueront d'évoluer pour répondre à l'évolution des demandes et des attentes de la clientèle, notamment par l'optimisation continue des flux d'achat et l'amélioration des expériences afin de soutenir l'objectif stratégique d'offrir des expériences clients exceptionnelles.

Événements et programmation

Niagara Parks accueille des événements et des programmes à l'année sur ses sites, qu'il s'agisse de ses propres programmes ou d'événements à grande échelle organisés par des tiers. Les événements et la programmation de Niagara Parks représentent un élément essentiel de sa mission touristique, visant à augmenter le nombre de visiteurs au sein de Niagara Parks et de la région. La programmation permet également de ralentir le rythme des visiteurs, de les inciter à rester plus longtemps dans le parc, de les orienter entre les différents sites, d'exploiter les sections sous-utilisées du parc et/ou de combler les écarts entre les immobilisations et les améliorations. La programmation est un élément essentiel de la mise en œuvre du pilier stratégique de l'entreprise, qui vise à mettre en valeur la richesse de notre patrimoine, de notre culture et de notre mode de vie.

Le thème de Niagara Parks pour 2025-2026 est « Curiosité », un thème qui trouvera un écho dans les activités proposées toute l'année, encourageant les visiteurs à explorer davantage Niagara Parks.

Deux réalisations essentielles en 2025 comprendront une nouvelle œuvre d'art publique permanente d'Alex Heveri au Conservatoire des papillons de Niagara Parks. Ce vitrail unique en son genre, représentant un papillon Morpho bleu, sera dévoilé pendant le week-end de la Journée de la famille. La programmation se poursuivra jusqu'au congé de mars et visera à célébrer l'art et à sensibiliser à l'importance des pollinisateurs et de la migration. De mars à octobre, Niagara Parks dévoilera également une nouvelle exposition temporaire consacrée à Nikola Tesla au sein de la centrale électrique de Niagara Parks. En collaboration avec le Musée Nikola Tesla de Belgrade, en Serbie,

l'exposition présentera aux visiteurs la vie de Tesla et ses neuf brevets, découverts dans la Station, qui contribuent au succès de l'hydroélectricité. L'héritage de cette collaboration constituera la base d'une exposition sur laquelle Niagara Parks pourra s'appuyer une fois les maquettes restituées.

De 2025 à 2028, Niagara Parks continuera de rechercher des partenariats avec des organisations tierces fidèles à sa marque pour organiser des événements phares sur ses sites plutôt que plusieurs événements internes de plus petite envergure. Cette approche permet de mieux répartir les ressources et de partager les coûts tout en garantissant une excellente expérience aux visiteurs du parc.

Planification, environnement et culture

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

L'unité « Planification, environnement et culture » supervise la planification à long terme, la conception et l'aménagement des parcs, la politique d'intendance et la mise en œuvre de la mission relative au patrimoine naturel et culturel de Niagara Parks. Grâce à son équipe de professionnels, l'unité supervise l'aménagement du territoire sur 1 440 hectares et la planification de la conservation du patrimoine culturel du parc Queen Victoria, dont la promenade de la rivière Niagara (56 km), l'École d'horticulture et les jardins botaniques.

L'unité articule ses activités autour de quatre axes thématiques :

- Promouvoir les normes les plus élevées d'excellence en matière de conception horticole, fournir un soutien à la conception des événements de la CPN et accroître la diffusion des programmes éducatifs de Niagara Parks afin de mettre en valeur l'expertise culturelle et environnementale de l'organisme.
- Faire preuve d'innovation dans la planification et la conception d'initiatives d'intendance environnementale qui renforcent l'intendance du corridor de la rivière Niagara (56 km).
- Assurer le respect des normes les plus élevées d'entretien du parc en tant que chef de file du maintien d'une destination écotouristique durable.
- Mettre en valeur les atouts du patrimoine culturel du corridor de la rivière Niagara et intégrer l'histoire autochtone de la région.

Planification environnementale et durabilité

En plus des activités habituelles d'entretien des terres du corridor de la rivière Niagara, de la tonte du gazon à la plantation de fleurs, Niagara Parks entreprend également d'autres travaux d'intendance environnementale afin de préserver et de protéger la durabilité environnementale de ses terres. Ce travail s'articule autour de trois axes : la durabilité du couvert forestier, la préservation de la diversité des espèces et la gestion des berges. Les informations suivantes décrivent les priorités de Niagara Parks en matière d'intendance environnementale pour 2025-28 :

- Durabilité du couvert forestier

Niagara Parks continuera de planter un minimum de 5 000 arbres chaque année dans l'ensemble du parc afin d'étendre la couverture du couvert forestier à 35 %. Grâce au programme « Toonies for

Trees » de la Fondation de Niagara Parks et aux événements communautaires de plantation d'arbres, l'objectif annuel de plantation d'arbres a été dépassé pour 2024-2025, avec plus de 7 500 arbres plantés au sein de Niagara Parks. Un inventaire des zones de plantation a été dressé et hiérarchisé afin de se conformer à la surveillance continue de la santé des arbres dans le parc. Afin d'accroître le succès des plantations, Niagara Parks a collaboré avec le Vineland Research and Innovation Centre pour analyser les conditions du sol et fournir des recommandations pour l'amélioration du sol avant la plantation, afin de favoriser la sélection appropriée des espèces. En collaboration avec le programme de restauration des écosystèmes du Niagara College, des plans de gestion des terres sont en cours d'élaboration, en commençant par l'habitat de la savane de chênes Chinquapin de Niagara Parks, situé à côté des jardins botaniques de Niagara Parks.

- Préserver la diversité des espèces

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

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

- Gestion des berges

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

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

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

Les rives de la rivière Niagara, qui s'étendent sur deux kilomètres entre Old Fort Érié et le Peace Bridge (Pont de la paix), ont été fortement touchées par des phénomènes météorologiques extrêmes au cours des dix dernières années. Afin d'améliorer la résilience du littoral et des parcs adjacents, Niagara Parks a engagé une société d'ingénierie côtière afin de développer une solution alternative de protection du littoral prenant également en compte l'habitat des poissons. Sur la base de cette conception alternative, une mise en œuvre progressive de nouvelles protections des rives sera érigée au cours des prochaines années.

Patrimoine et héritage

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

Les thématiques prioritaires Patrimoine et Héritage comprennent :

- Histoire des Noirs

En 2025-28, Niagara Parks continuera de promouvoir le chemin de l'histoire des Noirs qui relie les sites de Niagara Parks à divers événements et personnes importants pour l'histoire des Noirs au Canada. En 2025-2026, Niagara Parks poursuivra son partenariat avec le TD Jazz Festival, notamment en organisant un événement spécial en l'honneur du Mois de l'histoire des Noirs.

- Culture autochtone

En 2023-24, Niagara Parks a lancé de nouvelles offres de visites guidées collectives pour aider à partager l'histoire et la culture fascinantes du Niagara à travers les sites et les expériences de Niagara Parks. Ces visites ont été conçues pour inviter les invités à plonger plus profondément dans leur compréhension et leur appréciation des terres situées le long de la rivière Niagara, tout en

offrant une expérience unique et authentique. L'Indigenous Niagara Heritage and Legacy Tour propose des interactions avec des guides et des experts autochtones au mémorial Landscape of Nations, ainsi qu'une visite guidée de la centrale électrique et du tunnel de Niagara Parks, suivie d'un déjeuner à thème autochtone au restaurant Table Rock House. En 2024-25, Niagara Parks a développé une visite en autobus spécifique aux sites de la promenade Nord.

Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera de collaborer avec les communautés autochtones sur une variété de projets et d'initiatives, dont la future attraction Flying Theatre, ainsi que des événements annuels en commémoration du Mois national de l'histoire autochtone en juin, de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en septembre ainsi que de la Journée des anciens combattants autochtones avec sa cérémonie de la vaillance et de la victoire en novembre.

- Construction de la nation

Niagara Parks propose un programme de tourisme expérimental axé sur le territoire, sur le thème de la « construction de la nation », présent dans chacun des quatre sites patrimoniaux. Les activités de communication et de programmation mettent en valeur les personnalités importantes de chaque lieu ayant joué un rôle clé dans l'histoire des origines du Canada et dans leurs exploits historiques dans le corridor de la rivière Niagara. La construction de la nation demeure un fil conducteur commun reliant les sites patrimoniaux aux espaces culturels de Niagara Parks et renforce le message touristique « Explorez le Niagara ».

- Programmes pédagogiques

Toute l'année 2025-2026, le personnel du service Environnement et Culture de Niagara Parks élabore des programmes pédagogiques visant à sensibiliser les visiteurs à l'histoire et au patrimoine du corridor de la rivière Niagara, à son environnement naturel et à son importance culturelle. Ces programmes comprennent des visites guidées dans la nature, des conférences sur la faune (observation des oiseaux depuis la future plateforme d'observation du champ de bataille de Chippawa, par exemple), des reconstitutions historiques et des ateliers sur des sujets comme l'histoire, la conservation et le développement durable. La mise en œuvre des éléments du plan d'interprétation dans les zones naturelles de Niagara Parks comprend Gonder's Flats, Locust Grove, Niagara Glen, Queenston Heights Park et les îles Dufferin. L'accent est mis sur la conception de programmes d'études conformes à celui de l'Ontario, ce qui permet de sensibiliser les enseignants à la manière dont les destinations de Niagara Parks peuvent soutenir les normes d'apprentissage expérimental existantes.

Horticulture et enseignement

En tant que destination mondiale et chef de file en horticulture, les équipes de Niagara Parks intègrent l'expression de la mission et de la vision du parc à la conception horticole. L'accent mis sur le travail se traduit par une conception et une conservation réfléchie de nos espaces verts publics, parcs, forêts, attractions, pôles commerciaux, points d'accueil et expositions. Grâce à une orientation stratégique et à une utilisation efficace des plantes, conçues par le personnel horticole, Niagara Parks privilégie l'excellence avec un souci du détail, transformant l'expérience des visiteurs en souvenirs. Parmi les principaux exemples, citons l'introduction de la mosaïciculture (art topiaire de créatures fantaisistes), la décoration intérieure de tous les restaurants, le dynamisme des artistes



dans les espaces d'exposition, la narration et l'interprétation authentiques, la connexion efficace avec nos peuples et un emplacement unique.

Développement de l'activité

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

L'unité de développement commercial est composée d'équipes qui gèrent et soutiennent les activités génératrices de revenus de Niagara Parks. Sous l'image de marque et l'identité plus larges de Niagara Parks, il existe un certain nombre de marques englobant les expériences en contact avec les consommateurs et les activités génératrices de revenus de l'organisation. Ces dernières permettent de financer l'organisation, y compris sa mission d'intendance environnementale et culturelle. Les investissements importants dans les activités génératrices de revenus de Niagara Parks sont pris en compte dans le budget d'investissement ; cependant, l'information suivante décrit les principaux projets d'exploitation et les priorités des unités au cours de 2025-28.

Boutiques et attractions

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

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

Pour le plan d'activités 2025-2028, l'accent principal sur les boutiques et les attractions est mis sur le lancement de la nouvelle attraction de Niagara Parks, le « flying theatre » au Table Rock Centre. Outre une nouvelle boutique, l'attraction proposera également une gamme de produits de marque.

En se basant sur des modèles de visite favorables et sur les commentaires des visiteurs recueillis par le biais de sondages numériques, Niagara Parks étudiera les possibilités de prolonger les heures d'ouverture de certaines attractions pendant la haute saison touristique.

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

Services culinaires

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



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

Les Services Culinaires de Niagara Parks exploitent des restaurants à service complet et des restaurants à service rapide, proposent également un service traiteur hors les murs pour les événements particuliers des entreprises. Après l'ouverture très réussie du nouveau Table Rock Bistro et du Wine Bar en 2024, les Services Culinaires s'efforceront de capitaliser sur ce succès et de continuer à offrir une expérience client exceptionnelle en proposant plus de 60 vins et 20 bières du Niagara, accompagnés d'un menu à base de produits locaux. Le Whirlpool Pub, récemment rénové, a rouvert ses portes en 2024 et a été très bien accueilli par la clientèle du golf local, qui attendait sa réouverture avec impatience. Les Services Culinaires travailleront en étroite collaboration avec leurs collègues des services des ventes, du marketing et du golf afin de stimuler l'activité sur ce site entre 2025 et 2028.

Les Services Culinaires mettront en œuvre un programme pilote pour tester l'utilisation d'un kiosque libre-service au Table Rock Market. En cas de succès, l'équipe envisagera d'implanter des kiosques similaires dans d'autres établissements de restauration rapide afin d'augmenter le nombre moyen de clients et le débit, tout en améliorant l'expérience client globale.

L'ajout d'un chariot à popcorn ancien sur mesure en 2024 a non seulement augmenté les recettes du Table Rock Market, mais a également offert à nos clients une collation unique et pratique au bord des chutes. La poursuite de ces initiatives progressives de vente sera au cœur des priorités des prochaines années afin de diversifier les sources de revenus des services culinaires, notamment l'ajout de chariots à glaces haut de gamme aux offres extérieures, ainsi qu'un chariot à popcorn ancien en intérieur pour le Table Rock Complex.

De plus, l'équipe lancera un nouveau forfait mariage tout compris toute l'année au Queenston Heights et au Legends on the Niagara pour la saison 2025. Ce forfait offrira aux clients un choix de plusieurs parcours à un prix unique, améliorant ainsi encore l'offre mariage de Niagara Parks.

Activités de golf

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

Niagara Parks propose deux parcours de golf de championnat : le Whirlpool Golf Course et Legends on the Niagara. Au Whirlpool Golf Course, les travaux de restauration se poursuivront afin que l'état du parcours soit plus conforme à la conception originale de Stanley Thompson, définie en 1951, tout en tenant compte des impacts sur l'état du parcours au fil des ans. L'équipe opérationnelle mettra également en œuvre plusieurs améliorations sur les parcours de golf de Niagara Parks, notamment un plan progressif de remplacement des chemins de voiturettes, des efforts pour améliorer les conditions de jeu et la mise en place d'un nouveau service de navette continue pour les visiteurs au Legends Golf Course.

Ventes

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



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

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

Bureau du PDG

Ressources humaines ; Finances et approvisionnement ; Communication et marketing

Ressources humaines

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

Finances et approvisionnement

Les services des finances et de l'approvisionnement ont utilisé l'ERP mis en place, Unit 4, afin de rationaliser et d'améliorer les processus de l'entreprise. Grâce à ce système, les services des finances et de l'approvisionnement ont pu améliorer l'efficacité opérationnelle dans l'ensemble de l'organisation, améliorer les contrôles internes grâce à la création de contrôles robustes du flux de travail et fournir des rapports améliorés aux utilisateurs finaux. À l'horizon 2025-26, l'accent sera mis sur l'extension de l'utilisation de l'ERP afin d'automatiser davantage les processus, d'améliorer les contrôles et d'accroître l'efficacité opérationnelle. Une attention particulière sera accordée à la gestion des actifs et à la planification des immobilisations.

Communication et marketing

L'équipe de communication et du marketing de Niagara Parks comprend des créateurs de contenu internes, des coordonnateurs du marketing et des communications numériques et des concepteurs

graphiques qui produisent tous les produits de communication et de marketing internes et externes de Niagara Parks. En plus d'assurer un soutien en matière de communication et de marketing pour tous les projets identifiés dans le plan de mise en œuvre et d'autres projets opérationnels, les principaux axes d'intervention porteront sur le lancement du nouveau théâtre volant en 2025 et le futur réaménagement par le secteur privé de la Toronto Power.

Pour 2025-2026, Niagara Parks prévoit d'élaborer un plan actualisé pour les réseaux sociaux qui définira l'orientation et la stratégie de contenu pour l'année à venir, en fonction des tendances et des réussites constatées en 2024-2025.

Contrats avec des locataires tiers

Niagara Parks a des contrats avec des locataires tiers comme Niagara City Cruises, , qui propose des croisières en bateau, et Niagara Adventure Excursions, qui gère Zipline to the Falls (la tyrolienne vers les chutes) et le Whirlpool Adventure Course (parcours d'aventure Whirlpool). Les contrats de location sont une occasion de générer des revenus pour Niagara Parks et comprennent une structure de paiement de loyers fonciers à Niagara Parks en plus d'un pourcentage des revenus globaux générés par les attractions. Niagara Parks a également conclu un accord avec Digital Attractions pour la prise de photos sur Journey Behind the Falls, Niagara City Cruises, Niagara Parks Power Station, White Water Walk et le Butterfly Conservatory. Des plans d'élaboration sont en cours pour ajouter ce service à l'attraction Flying Theatre de Niagara Parks, à l'été 2025.

Niagara Parks a également finalisé un contrat avec Toronto Power Hotel Inc. à l'automne 2024 pour le réaménagement de la centrale électrique de Toronto. Comme pour les autres contrats de location de Niagara Parks, le partenariat public-privé avec Toronto Power Hotel Inc. comprend un loyer fixe et un loyer variable, Niagara Parks conservant la propriété du bien.

Service de police de Niagara Parks

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

Un nouveau protocole d'entente a été approuvé entre la Commission des parcs du Niagara et la Commission des services de police de la municipalité régionale de Niagara en 2024, conformément à la Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers, entrée en vigueur la même année. La formation des membres du Service de police de Niagara Parks demeure une priorité pendant toute leur carrière et favorise le respect de la nouvelle législation.

Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera d'accroître ses capacités en recrutant davantage d'agents d'infractions provinciales afin d'assurer la sécurité publique sur ses sites, en particulier au cœur du parc Queen Victoria, accueillant le plus grand nombre de visiteurs.

École d'horticulture de Niagara Parks

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

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

L'école d'horticulture de Niagara Parks a connu une croissance constante ces dernières années et accueille 15 étudiants chaque année, pour un total de 45 apprentis horticulteurs apprenant et mettant en pratique leurs compétences professionnelles sur le site des jardins botaniques.

Fondation de Niagara Parks

La Fondation de Niagara Parks est un organisme de bienfaisance enregistré géré par le conseil d'administration, officiellement lancé en 2022 afin de fournir un financement et un soutien supplémentaires pour faire progresser le travail d'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks et de permettre aux entreprises et aux particuliers de contribuer directement à la préservation de l'un des systèmes de parcs publics les plus spectaculaires au monde. La Fondation de Niagara Parks a collaboré avec la Commission de Niagara Parks pour déterminer un certain nombre de projets d'intendance environnementale et culturelle qui seraient prioritaires pour la Fondation. Les projets sur lesquels la Fondation se concentrera entre 2025 et 2028 sont les suivants :

- Plantation d'arbres
- Aménagement d'un nouveau jardin d'enfants
- Création d'une nouvelle boucle de patinage au Floral Showhouse
- Programmation autochtone et visites guidées dans la nature
- Préservation et supports d'interprétation du fort original de 1764 au Vieux Fort Érié
- Réaménagement du sentier récréatif
- Programmes destinés aux enfants

La Fondation de Niagara Parks a récemment défini un plan de collecte de fonds et un nouveau plan stratégique. De plus, un directeur de la collecte de fonds à temps plein a été recruté en 2024. La Fondation lancera une campagne de financement pour soutenir l'aménagement d'un nouveau jardin d'enfants aux Jardins botaniques. Outre la collecte de fonds, la Commission des parcs du Niagara contribuera également au projet. De plus amples détails sur le jardin d'enfants et la nouvelle boucle de patinage sont présentés dans le plan de mise en œuvre.



9.0 Mesures du rendement

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

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

« Actions » IPC

Collecte et analyse des commentaires issus des sondages des visiteurs

La collecte de données est un mécanisme important permettant à la CPN d'évaluer les résultats de ses différentes activités, notamment la satisfaction de sa clientèle vis-à-vis de ses produits et services. Le personnel examine régulièrement les commentaires des clients afin d'évaluer leurs perceptions et de s'assurer que toute tendance, positive ou négative, est traitée de manière proactive.

En 2024, Niagara Parks recueille les commentaires des visiteurs par divers canaux et mécanismes, y compris les sondages des visiteurs, les commentaires sur le contenu généré par les utilisateurs et les programmes de clients mystères. Les principaux objectifs de la collecte des sondages sur Niagara Parks sont les suivants :

- Fournir un mécanisme permettant d'engager le dialogue avec les visiteurs après leur visite ;
- Évaluer les niveaux de satisfaction à l'égard des produits et services de la CPN ;
- Recueillir des données servant d'outils d'intelligence économique pour la prise de décision ;
- Identifier et traiter de manière proactive les tendances ou les problèmes.
- Assurer le respect des priorités définies dans la lettre de mission du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, dont la prise de décisions en fonction des données.

Le personnel a mesuré les commentaires relatifs aux produits et services de la CPN par diverses méthodes, notamment :

- Des sondages en ligne des clients ayant acheté un laissez-passer pour les attractions de la CPN ;
- Le golf de Niagara Parks (personnalisé en fonction de l'utilisation de Whirlpool ou du Legends on the Niagara) ;
- Les études en ligne des avis des utilisateurs sur des sites comme Open Table, Trip Advisor et Google Reviews ;

- Le programme de client mystère pour évaluer les services culinaires, tant pour les restaurants à service complet que pour les services de restauration rapide.

Dans l'ensemble, les données recueillies en 2024 ont fourni des informations pertinentes sur la satisfaction et les commentaires des clients concernant les produits et services de la CPN. Ces efforts se poursuivront en 2025, le personnel cherchant à améliorer la qualité et la quantité des méthodes de collecte de commentaires des clients.

Résultats des sondages sur les laissez-passer des attractions

En 2024, une attention accrue fut accordée à l'amélioration de la conception et de la collecte des sondages. Au total, 847 réponses ont été recueillies. Le sondage, volontairement concis, comprend sept questions visant à mesurer la satisfaction des visiteurs à l'égard de nos pass-attractions. Une dernière question ouverte leur permet de donner leur avis écrit sur la richesse de leur expérience au sein de Niagara Parks. Les résultats se résument ainsi :

- Les sondés étaient invités à classer par ordre d'importance la raison ayant motivé l'achat du laissez-passer et selon les résultats de 2023, le rapport qualité-prix arrive en tête :

Raison invoquée	Résultat
Économies sur le coût total et rapport qualité-prix	53,5 %
Attractions désirées comprises	33,6 %
Commodité du transport inclus	6,6 %
Facilité d'achat et de remboursement	5,8 %
Autre	0,5 %

- Par rapport à 2023, le « rapport qualité-prix » a augmenté de 6 % comme motif d'achat, confirmant que les pass de Niagara Parks sont systématiquement perçus comme offrant un bon rapport qualité-prix et que le budget est un critère essentiel pour les clients de Niagara Parks.
- 95,6 % des sondés ont jugé excellent ou très bon le rapport qualité/prix du laissez-passer des attractions.
- Plus de 96 % des sondés se sont dit « très satisfaits » ou « satisfaits » de la qualité des expériences offertes par Niagara Parks.
- Le processus d'achat en ligne et le processus d'échange ultérieur dans le parc ont également obtenu d'excellents résultats, avec un taux de satisfaction élevé de 94,5 % pour le processus d'achat en ligne (soit une amélioration de 1 % par rapport à l'année précédente) et un taux de satisfaction de 91,3 % pour le processus d'échange dans les parcs.
- Les trois principales sources citées par les répondants ont entendu parler des laissez-passer d'attraction de Niagara Parks sont le site Web de Niagara Parks (39 %), la recherche sur Google (28,6 %) et les réseaux sociaux (16,3 %). 10,5 % des sondés ont cité le bouche-à-oreille comme source d'information.

Environ 57,6 % ou 488 des personnes interrogées ont fourni des commentaires écrits à la question ouverte « Quels commentaires supplémentaires aimeriez-vous partager au sujet de votre expérience au sein de Niagara Parks ? » Ces réponses ouvertes ont ensuite été classées en fonction de leur ressenti, comme ci-dessous :

Ressenti	Résultat
Positif	54,9 %
Neutre (aucun ressenti exprimé ou mélange de positif et de négatif)	33,4 %
Négatif	11,6 %

- Par rapport à l'année précédente, le nombre de commentaires positifs a augmenté de 3,6 % et les commentaires négatifs ont diminué de 5,3 %.

Voici quelques exemples de commentaires positifs :

« Ce pass était tellement incroyable ! Nous avons pu voir tellement de choses à un prix avantageux. De plus, le transport inclus a rendu la visite incroyablement pratique : nous avons pu monter à bord à notre hôtel sans avoir à nous déplacer tout le week-end ! Nous n'avons pas pu en dire assez de bien à nos amis et nous comptons bien y retourner l'été prochain pour tout recommencer ! »

« Mon expérience au sein de Niagara Parks s'est révélée excellente. La beauté des paysages était à couper le souffle, bien entretenus et paisibles. Le personnel était sympa, compétent et nous a offert un accueil chaleureux. De plus, la propreté des installations, notamment des toilettes et des espaces de restauration, a contribué à une visite agréable. »

« Le pass bus à lui seul valait le coup ! C'est tellement pratique d'avoir un seul pass pour plusieurs attractions. »

« J'ai été impressionné par le service exceptionnel de chaque employé impliqué dans ce processus, 11/10. »

« Nous avons passé de très bons moments en famille lors des excursions spectaculaires de Niagara Parks. Nous avons été très impressionnés, avec d'excellentes indications, un accès très propre et un personnel attentionné. Nous sommes désolés de devoir partir. »

« Le Pass Aventure était d'un excellent rapport qualité-prix. »

Des commentaires négatifs ou des suggestions d'amélioration ont également été reçus. Parmi les commentaires négatifs reçus, les plus fréquents concernaient :

- Le temps d'attente : frustration liée aux longues files d'attente à certains endroits en haute saison.
- Le transport : communication concernant les horaires et la ponctualité des bus.
- Communication : heures d'ouverture, ou plus d'informations pour explorer le parc.

À la fin de l'exercice 2024-25 et avant la saison touristique 2025-26, Niagara Parks finalisera ses plans d'action pour aborder ces questions et toute autre tendance identifiée à partir des données.

Investir sur de nouvelles améliorations du Butterfly Conservatory et de la White Water Walk

L'investissement continu dans l'expérience des visiteurs des attractions de Niagara Parks favorise la croissance annuelle de la fréquentation et des recettes. Le Conservatoire des papillons de Niagara Parks accueille plus de 250 000 visiteurs par an et figure parmi les principales attractions et sources de demande de l'organisation. Si l'expérience intemporelle de l'étude de l'oasis du jardin tropical du conservatoire principal demeure forte, d'importantes possibilités d'améliorer et d'enrichir le parcours des visiteurs dans les espaces d'exposition et les entrées principales de l'attraction existent.

À l'instar de la démarche réussie adoptée pour la rénovation de la galerie d'accueil de Journey Behind the Falls en 2023, l'équipe de Niagara Parks élaborera un schéma d'interprétation pour moderniser les espaces d'exposition du Conservatoire des papillons. Le contenu sera accessible et pédagogique, diffusé au moyen d'installations concrètes et numériques attrayantes. D'autres améliorations seront apportées pour moderniser l'image de marque et la signalisation sur l'ensemble du site, améliorant ainsi la cohérence et la perception de la qualité du parc auprès des visiteurs.

S'appuyant sur les investissements réalisés à la White Water Walk en 2024, de nouvelles infrastructures, des supports d'interprétation et de signalisation y seront également mis en place. Les investissements prévus comprennent la modernisation des belvédères de la promenade, offrant ainsi de meilleurs points de vue aux visiteurs, ainsi que la modernisation des panneaux et de la signalisation sur la promenade et dans les zones d'accueil de l'attraction.

- Suivre les tendances annuelles de fréquentation et de recettes du Butterfly Conservatory et de la White Water Walk.
- Améliorer la collecte et le suivi des commentaires des visiteurs au Butterfly Conservatory et à la White Water Walk, plus identifier des moyens d'améliorer la satisfaction de la clientèle sur ces attractions.

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

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

Avec l'augmentation prévue de la fréquentation du parc Queen Victoria grâce au réaménagement de la Toronto Power et au réaménagement potentiel de l'Ontario Power, il est nécessaire d'améliorer la

circulation dans le secteur, ce qui améliorera également l'expérience globale des visiteurs. L'introduction d'un nouveau système de transport des visiteurs, centré sur le cœur du parc Queen Victoria, contribuera à alléger la pression sur la promenade Niagara Parkway tout en offrant une nouvelle attraction et en stimulant la demande pour cette destination. Un nouveau système de transport des visiteurs sur la zone centrale du parc Queen Victoria viendrait compléter le système de bus WEGO existant, dans le but de :

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

Le processus public d'appel d'offres a été lancé à l'été 2023 par une demande de propositions (DP). Niagara Parks prévoit d'annoncer les prochaines étapes du système de transport des visiteurs au cours du prochain exercice financier.

En prévision de cette annonce, le personnel élaborera une stratégie globale de mobilisation du public. En s'appuyant sur les réseaux sociaux, les réunions publiques et une étroite collaboration avec les partenaires communautaires, cette stratégie visera à informer les visiteurs et les résidents, à recueillir leurs commentaires et à répondre de manière proactive aux éventuelles préoccupations concernant ce nouveau système de transport.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Exploiter les données des capteurs pour mieux appréhender la circulation dans le parc Queen Victoria et gérer de manière proactive les périodes de forte affluence.• Augmenter l'usage des transports alternatifs et actifs dans le parc Queen Victoria, améliorant ainsi la circulation et la sécurité des piétons.• Élaborer une stratégie globale de mobilisation du public pour éclairer la future planification du parc Queen Victoria, dont le nouveau système de transport des visiteurs. |
|--|

Augmenter le nombre de toilettes publiques dans le parc Queen Victoria.

Face à l'augmentation de la demande de services au cœur du parc Queen Victoria, Niagara Parks a réalisé un audit des toilettes publiques afin d'identifier les lacunes et les points à améliorer. En se fondant sur les commentaires et les observations recueillis au cours des mois d'été très occupés, Niagara Parks a déjà identifié certaines zones très fréquentées pour y ajouter des toilettes supplémentaires pour les visiteurs.

Niagara Parks a achevé la rénovation de ses toilettes publiques au Table Rock Centre, notamment au dernier étage du bâtiment, en prévision de la nouvelle attraction volante. De plus, des améliorations furent apportées à l'accès et la visibilité des toilettes publiques récemment rénovées, situées à proximité du parc Queen Victoria.

Les préparatifs ont débuté pour la construction de nouvelles toilettes publiques à l'extérieur de la centrale électrique de Niagara Parks, à côté du parking principal, le parking des chutes. L'emplacement de ces nouvelles toilettes publiques offrira des commodités supplémentaires aux visiteurs du parc Queen Victoria, principal site touristique de Niagara Parks, et facilitera le stationnement des visiteurs au parking haut de gamme de Niagara Parks, celui des chutes. Niagara Parks prévoit l'ouverture de nouvelles toilettes en 2025. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera d'évaluer les résultats de l'audit des toilettes publiques afin d'éclairer sa future planification. Des travaux de rénovation des toilettes publiques sont prévus à Grand View et dans les environs du Oakes Garden Theatre dans le cadre de ce plan d'activités.

- Veiller à ce que toutes les zones à forte fréquentation du parc Queen Victoria disposent d'un accès pratique à des toilettes publiques.

Continuer d'améliorer et de développer les capacités et le niveau du Service à la clientèle de Niagara Parks. Ce dernier s'efforce de fournir un soutien de premier ordre aux clients de Niagara Parks par le biais d'une grande variété de canaux. Des investissements continus dans les ressources humaines et la technologie ont permis d'obtenir des résultats mesurables en matière de qualité de service au cours de la dernière année. L'ajout de deux représentants saisonniers à plein temps du service à la clientèle a eu un impact significatif sur un certain nombre de paramètres, réduisant le temps moyen de première réponse pour les billets de 22 à 1,5 heure. Le Centre de services à la clientèle a également récemment été agrandi pour offrir des services sept jours sur sept, dans le but de réduire le délai moyen de résolution des tickets entrants.

Les volumes de tickets ont également été pris en compte grâce à l'intégration des données relatives aux tickets du service clientèle dans la conception du contenu du site web, en développant les sections FAQ sur les pages les plus fréquentées afin de répondre de manière proactive aux questions les plus fréquemment posées. En outre, l'introduction d'une nouvelle fonction ChatBot programmée pendant les périodes de forte affluence a également permis d'apporter des réponses rapides aux questions habituelles des clients. Le nouveau ChatBot contribue également à détourner les requêtes courantes des canaux de reporting moins efficaces, optimisant ainsi les capacités organisationnelles et orientant les ressources du service client vers les domaines prioritaires.

En 2024, le personnel a mis en place une enquête de satisfaction améliorée pour les clients contactant le service client par courriel ou via le nouveau ChatBot, afin de mieux comprendre leur expérience et d'améliorer la satisfaction client. Le personnel a également créé une nouvelle plateforme numérique pour consolider, suivre et analyser les commentaires reçus. Cette nouvelle plateforme permet au service client de développer et de communiquer des mesures de rendement axées sur les résultats, d'identifier les opportunités d'amélioration des délais de réponse et d'accroître la satisfaction client. Cette approche proactive, basée sur les données, de la prestation d'un service efficace et de haute qualité aux visiteurs sera encore développée dans les années à venir, y compris l'exploration des possibilités d'intégration entre les agents du service aux visiteurs et le personnel du centre d'accueil.

- Maintenir ou améliorer le délai moyen de résolution complète des tickets entrants. Identifier les perturbations ou variations potentielles (comme les jours ou périodes de forte

affluence) afin d'atténuer et de répondre de manière proactive aux préoccupations des clients.

- Surveiller le volume et le contenu des tickets « uniques » afin d'identifier et de répondre de manière proactive aux questions fréquentes.
- Surveiller le délai moyen de première réponse aux tickets entrants afin de suivre l'impact d'un service étendu sept jours sur sept.
- Étudier la faisabilité d'un canal de conversation en direct pendant les périodes de forte affluence.
- Surveiller la diffusion des commentaires sur tous les canaux afin de mesurer l'efficacité du nouveau ChatBot dans la gestion du trafic.
- Continuer à étudier les possibilités d'intégration avec le personnel du centre d'accueil.

Objectif stratégique n°2 : Augmentation des revenus

« Actions » IPC

Augmenter la fréquentation des activités les plus génératrices de revenus de Niagara Parks et augmenter notre fréquentation

Niagara Parks a déterminé que l'une des meilleures occasions d'accroître leurs revenus est d'augmenter le nombre de visiteurs dans leurs activités les plus lucratives, c'est-à-dire leurs attractions, y compris Journey Behind the Falls, la centrale électrique et le tunnel de Niagara Parks, le Butterfly Conservatory, le White Water Walk, le Whirlpool Aero Car et les expériences de leurs partenaires tiers, Niagara City Cruises et WildPlay Niagara Falls's Zipline to the Falls et le Whirlpool Adventure Course. La promotion de la fréquentation de ses attractions entraîne des bénéfices accessoires pour un certain nombre de domaines différents des activités de Niagara Parks, y compris ses magasins de détail, ses restaurants, ses services de stationnement et de transport. Entre 2025 et 2028, Niagara Parks continuera de tirer 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.

Ce succès s'explique par la prévision de 145,9 millions de dollars de recettes provenant de ses activités génératrices de revenus, qui comprennent les attractions, les magasins de détail, les parkings, le service d'autobus WEGO, le Falls Incline Railway, les restaurants et le golf, soit 183,4 millions de dollars de recettes toutes sources confondues. Cette contribution est supérieure de 21 millions de dollars à ce qui avait été budgétisé pour 2024-25 et de 16 millions de dollars aux recettes obtenues en 2023-24.

Pour l'exercice échu au 31 mars 2025, Niagara Parks prévoit une contribution de 145,9 millions de dollars provenant de toutes les sources de revenus, comprenant les boutiques, les attractions, le stationnement et le service WEGO, le chemin de fer Incline Railway, les points de restauration, le golf et les partenaires tiers. Cette contribution est en hausse de 16 millions de dollars par rapport à 2023-24.

Pour l'exercice 2025-26, Niagara Parks prévoit d'augmenter sa contribution, avec un surplus de 78 millions de dollars de contributions nettes des AGR, ce qui représente une augmentation de 8 % par rapport au rendement prévu des AGR pour 2024-25. Cette augmentation est due aux impacts

financiers prévus du lancement de la nouvelle attraction volante, ainsi qu'aux ajustements du démarrage saisonnier et d'autres considérations opérationnelles essentielles. De plus, les immobilisations de l'exercice précédent continueront de stimuler la croissance des recettes grâce à l'amélioration de l'expérience des visiteurs. Niagara Parks prévoit que le lancement de la nouvelle attraction, ainsi que d'autres nouvelles offres, se traduiront par des avantages sur l'ensemble de ses activités. En raison du resserrement des marges des activités culinaires, une croissance plus modeste est prévue. De plus, d'importants travaux d'immobilisations sont prévus sur les terrains de golf de Niagara Parks au cours des trois prochaines années, ce qui apparaît dans la contribution prévue. De même, les réparations et l'entretien nécessaires seront entrepris au Falls Incline Railway, ce qui entraînera des fermetures, ce qui apparaît dans la contribution prévue.

Ces éléments sont présentés au tableau 6 ci-dessous.

Tableau 6 - Contributions des activités génératrices de revenus de Niagara Parks

Contribution from Revenue Producing Operations								
(Revenues less Cost of Goods Sold less Direct Operating Expenses)								
(Thousand of \$'s)								
	Retail	Attractions	Parking & WEGO	Incline Railway	Culinary	Golf	Total	
April 1, 2025 - March 31, 2026	\$ 14,823	\$ 37,665	\$ 16,640	\$ 1,544	\$ 6,793	\$ 555	\$ 78,020	
April 1, 2024 - March 31, 2025	\$ 13,670	\$ 33,702	\$ 15,398	\$ 1,650	\$ 6,771	\$ 1,196	\$ 72,387	
\$ increase in contribution	<u>\$ 1,153</u>	<u>\$ 3,963</u>	<u>\$ 1,242</u>	<u>\$ (106)</u>	<u>\$ 22</u>	<u>\$ (641)</u>	<u>\$ 5,633</u>	

- Augmentation des revenus générés par les attractions de Niagara Parks de 11 % en 2025-2026
- Augmentation des revenus générés par les points de vente de Niagara Parks de 8 % en 2025-2026
- Augmentation des revenus générés par les parkings et les services de transport de Niagara Parks de 8 % en 2025-2026
- Maintien des niveaux de revenus des restaurants de Niagara Parks en 2025-2026

La nouvelle attraction : le « Flying Theatre »

Niagara Parks a élaboré une stratégie de tarification pour cette nouvelle attraction, fondée sur des études de marché et des groupes de discussion. La tarification jouera un rôle essentiel dans l'atteinte des objectifs financiers de la CPN, notamment un retour sur investissement de ses immobilisations sur environ cinq ans. Dans le cadre de la proposition de tarifs et de frais, des groupes de discussion ont eu lieu virtuellement sur trois (3) marchés tests, dont Toronto, New York et Chicago. Trois niveaux de prix testés par les groupes : les marchés américains étaient plus réceptifs aux prix plus élevés et le marché canadien plus réceptif aux prix plus bas. De plus, le personnel a pris en compte plusieurs autres facteurs lors de la proposition de tarification de l'attraction, notamment :

- Une analyse concurrentielle des prix des autres attractions

- La garantie que le prix proposé respectait l'objectif de retour sur investissement sur cinq ans
- L'optimisation des marges et des ventes moyennes
- La prise en compte des économies possibles grâce à l'intégration de la nouvelle attraction aux offres groupées des attractions de la CPN
- La garantie que le prix proposé offrait un bon rapport qualité-prix aux visiteurs de Niagara Parks
- La prise en compte de la sensibilité au tarif
- L'harmonisation des prix par rapport aux autres produits et services de Niagara Parks
- La prise en compte des niveaux de fréquentation antérieurs de l'attraction Niagara's Fury
- Les pressions inflationnistes sur le prix des biens, de la main-d'œuvre et des services publics, et la couverture des coûts croissants

Sur la base de ces facteurs et des commentaires des groupes de discussion, Niagara Parks a établi un prix de référence pour cette attraction et l'a utilisé pour modéliser le pro forma financier des 12 premiers mois d'exploitation, en imaginant des scénarios bas, moyens et élevés.

En plus d'atteindre ses objectifs, Niagara Parks recueillera les commentaires des visiteurs par le biais de sondages numériques et de son service à la clientèle afin de comprendre la satisfaction des visiteurs à l'égard de cette nouvelle attraction et d'y apporter les améliorations nécessaires.

Tirer parti des études de marché pour stimuler la croissance et soutenir le développement stratégique

Niagara Parks améliore la collecte et l'analyse des données sur les visiteurs de 2025. Cela comprend la création d'un poste d'analyste de recherche à temps plein en octobre 2024, des efforts continus pour améliorer les sondages auprès des visiteurs et la création d'un premier « Profil du consommateur » en décembre 2024. Ce profil du consommateur décrit les tendances de fréquentation au sein de Niagara Parks par rapport aux tendances nationales et internationales plus générales et constitue un outil précieux pour appuyer notre prise de décision d'après nos données. En 2025, ces recherches élaboreront des stratégies améliorant la fréquentation, les dépenses et la satisfaction de la clientèle dans les segments essentiels du marché, et augmenteront la fréquentation au cours des saisons intermédiaires. Niagara Parks collaborera également avec les acteurs de la communauté et de l'industrie pour coordonner la recherche et la collecte de données, partager les informations essentielles sur le marché et promouvoir la croissance du tourisme en Ontario et dans la région de Niagara.

- Explorer les possibilités d'amélioration de la collecte, de l'analyse et de la visualisation des données de Niagara Parks, notamment par la révision des sondages existants auprès des visiteurs.
- Explorer les possibilités d'amélioration des échanges d'information avec les acteurs de l'industrie et les partenaires communautaires afin de coordonner les études de marché et de promouvoir la croissance du tourisme dans la région de Niagara.

- Mettre à jour un « profil du consommateur » révélant les tendances de fréquentation et les résultats par rapport aux tendances régionales, provinciales, nationales et mondiales.
- Identifier des stratégies pour améliorer les dépenses et la fidélisation des visiteurs de Niagara Parks, ainsi que pour développer nos activités en basse saison.

Étudier les possibilités de génération de nouveaux revenus

Réaménagement des centrales électriques

Le réaménagement de la centrale électrique de Toronto représente une opportunité génératrice de revenus, assortie d'un bail foncier à long terme. Le promoteur versera un loyer annuel de base ainsi qu'un loyer variable à Niagara Parks, le bâtiment demeurant la propriété de l'État. Ce projet transformera la Toronto Power en un actif et générera de nouveaux revenus pour Niagara Parks.

Niagara Parks continuera d'explorer le potentiel de réaménagement de l'Ontario Power de 2025 à 2028, dans le but de développer une nouvelle activité génératrice de revenus sur le site.

Terrains de tennis et de pickleball

Niagara Parks réaménage actuellement ses terrains au Queenston Heights Park, créant quatre nouveaux terrains de tennis et quatre nouveaux terrains de pickleball pour la saison 2025. En octobre 2024, Niagara Parks a approuvé le modèle d'exploitation de ces terrains, comprenant les heures d'ouverture, les services offerts et un planning d'accès aux terrains pour les utilisateurs réguliers (ou adhérents) distinct de ce celui du public non-adhérent. Les cotisations devraient générer 32 750 \$ de recettes en 2025, tandis que les frais d'inscription pour les non-adhérents devraient rapporter 10 000 \$. La possibilité d'organiser des tournois, des événements, des réservations de terrains, des cours particuliers, des ligues ou d'autres services sera également envisagée après la première année d'exploitation.

Nos initiatives culinaires

Le Table Rock Bistro

Le Table Rock Centre est l'installation qui génère le plus de revenus pour Niagara Parks. Il est situé au bord des chutes canadiennes Horseshoe Falls. Au cours des dernières années, Niagara Parks a rénové différents secteurs du Centre Table Rock, notamment le Table Rock House Restaurant, le restaurant gastronomique emblématique de Niagara Parks situé au dernier étage, et le Table Rock Shop, la principale boutique de l'installation. Poursuivant la prochaine étape du réaménagement, Niagara Parks a ouvert le Table Rock Bistro à l'été 2024, en reprenant un ancien espace

commercial inutilisé et en offrant une meilleure connexion avec le patio existant. Le bistro présente les meilleurs aliments et boissons du Niagara, notamment les vins VQA, les bières artisanales et spiritueux des distilleries locales. Le menu affichera un prix intermédiaire entre le Table Rock Market et le Table Rock House Restaurant, cherchant à optimiser le potentiel d'un marché déjà établi de millions de clients qui fréquentent le Table Rock chaque année. Niagara Parks prévoit un CA net de 510 000 \$ pour le Table Rock Bistro en 2024-25.

Une meilleure contribution du Table Rock Bistro est prévue pour 2025-2026, car le prochain exercice représentera la première année complète d'exploitation du restaurant.

- Augmentation des ventes globales du Table Rock House (y compris le Table Rock Bistro) de 5 % en 2025-2026

Chariot à pop-corn

Le service de restauration de Niagara Parks a installé un chariot à pop-corn ancien et personnalisé pour vendre du pop-corn, de la crème glacée et des boissons en bouteilles aux clients visitant la zone très prisée autour du Table Rock Centre. Le chariot à pop-corn était ouvert du 10 août au 14 octobre 2024 et a généré plus de 100 000 \$ de recettes. Pour l'année prochaine, avec une saison d'exploitation complète, des recettes d'au moins 400 000 \$ sont prévues.

Les kiosques numériques

Le programme pilote d'installation de kiosques numériques dans les restaurations rapides de Niagara Parks, au Table Rock Market, devrait permettre d'augmenter le solde moyen des factures. Les normes du secteur pour l'introduction de kiosques numériques indiquent une augmentation moyenne de 10 à 12 % par transaction. Selon les résultats du programme pilote du Table Rock Market, le personnel envisage l'introduction de nouveaux kiosques numériques dans les principaux points de restauration rapide de Niagara Parks.

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

« Actions » IPC

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

Niagara Parks travaille avec un fournisseur d'infrastructure tiers afin d'améliorer la couverture cellulaire des Canadiens dans le corridor de la rivière Niagara. Cette initiative permettra de résoudre les problèmes de longue date liés à la couverture cellulaire canadienne en raison de la proximité de la frontière américaine. À l'issue d'une procédure d'appel d'offres, Shared Tower Inc. a été choisi comme fournisseur tiers pour installer et exploiter l'infrastructure de télécommunications à divers endroits des sites de Niagara Parks, afin d'améliorer la couverture cellulaire et l'accès à l'Internet haut débit pour les visiteurs, les activités et les parties prenantes, sur l'ensemble des 56 kilomètres

du corridor de la rivière Niagara. Chef de file reconnu dans le secteur des télécommunications au Canada, Shared Tower collaborera avec Niagara Parks, ainsi qu'avec les autorités compétentes en matière d'aménagement du territoire, les parties prenantes locales et les habitants pour élaborer un plan de mise en œuvre de la nouvelle infrastructure.

Le plan de mise en œuvre, qui sera exécuté comprendra une combinaison de monopoles et de solutions de petites cellules sur des sites sélectionnés en fonction des zones prioritaires identifiées. Les sites monopolaires mesureront généralement entre 25 et 35 mètres de hauteur et contribueront à résoudre les problèmes de couverture du réseau dans un rayon d'un à trois kilomètres. Les déploiements de petites cellules, quant à eux, sont souvent situés sur des infrastructures routières existantes ou sur des poteaux plus courts et plus fins, ce qui permet de répondre aux problèmes de capacité du réseau cellulaire dans une zone géographique plus ciblée.

- Surveiller le nombre de monopoles et de petites cellules déployés dans le corridor de la rivière Niagara et coordonner avec Shared Tower Inc. le suivi du pourcentage atteint en fonction du nombre total de monopoles et de petites cellules à déployer.
- Explorer les possibilités de collecte de données afin de comprendre la satisfaction des clients à l'égard du service amélioré.

Lancer un nouveau site Web destiné aux consommateurs

L'une des principales initiatives de la prestation de service numérique pour 2025-2028 sera le réaménagement du site Web destiné aux consommateurs de Niagara Parks. Pour se préparer à ce projet, Niagara Parks a entrepris une vérification complète de son site Web actuel afin de cerner les lacunes et les points à améliorer, tout en effectuant une étude de marché. À la suite d'un processus de passation de marchés publics, l'équipe de projet interne de Niagara Parks travaillera avec le fournisseur choisi pour créer un nouveau site Web destiné aux consommateurs qui atteindra les objectifs suivants :

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

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

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

sont effectuées par l'intermédiaire du système, ce qui permet de renforcer la responsabilité et la visibilité de tous les contrôles financiers de Niagara Parks.

Améliorer la stratégie de référencement pour stimuler les ventes en ligne

Après les interruptions d'activité résultant de la pandémie de COVID-19, les deux derniers exercices ont connu une croissance soutenue d'une année sur l'autre en ce qui concerne la fréquentation et les recettes générées par niagaraparks.com. Entre janvier et octobre 2024, le site Web a connu son plus haut niveau de fréquentation, avec plus de 7,2 millions de visites, soit une augmentation de 23 % d'une année sur l'autre, tout en enregistrant plus de 16 millions de pages vues uniques, soit une augmentation de 26 % d'une année sur l'autre. Niagara Parks a également effectué son mois le plus rentable jamais enregistré pour les ventes en ligne de juillet 2024, générant 3,7 millions de dollars, éclipsant le précédent record de 3 millions de dollars établi en août 2023. En termes de ventes en ligne, le site web de Niagara Parks a généré 16,5 millions de dollars de janvier à octobre 2024, contre 14,2 millions de dollars pour la même période en 2023.

Ces performances sont le résultat direct des mesures prises en permanence pour améliorer l'expérience des utilisateurs et la conversion des ventes sur le site web, de concert avec une stratégie numérique solide, qui comprend un contenu dynamique sur les médias sociaux, suscitant l'intérêt et l'engagement. Ces mesures de rendement sont le résultat direct des mesures continues visant à améliorer l'expérience utilisateur et le taux de conversion des ventes sur le site web, avec une stratégie numérique solide, comprenant un contenu dynamique sur les réseaux sociaux stimulant l'intérêt et la mobilisation.

Poursuite du déploiement de nouvelles fonctionnalités numériques de la billetterie avec WEGO

À l'automne 2024, Niagara Parks a lancé une nouvelle option de billetterie numérique pour ses services de bus WEGO. Ce nouveau système permet aux visiteurs de scanner leur billet directement depuis leur appareil mobile, plutôt que d'avoir à imprimer un billet séparément. Les nouveaux scanners ont été installés sur les bus WEGO de Niagara Parks et se connectent directement à sa solution de billetterie en ligne, Accesso. Ce système numérique permet également d'obtenir davantage de données de veille stratégique pour soutenir notre prise de décision.

- Suivre les retours des clients sur le nouveau système de billetterie numérique et procéder aux ajustements nécessaires.
- Suivre et analyser les nouvelles données clients WEGO fournies via Accesso pour soutenir notre prise de décision, notamment dans le cadre de la future planification du parc Queen Victoria.

Étudier les possibilités d'utilisation responsable des nouvelles technologies

En 2024, Niagara Parks a défini des orientations internes concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle générative (Gen AI). Ces dernières reflètent les bonnes pratiques, les orientations provinciales et soutiennent la protection des données des particuliers, des entreprises et des

organisations en signalant les utilisations de l'intelligence artificielle et en gérant activement les données et la cybersécurité.

En 2025, Niagara Parks continuera d'explorer les possibilités d'utilisation et d'intégration accrues de l'intelligence artificielle dans l'ensemble de ses parcs, afin d'optimiser sa capacité organisationnelle, de soutenir la prise de décision fondée sur les données et de simplifier les interactions avec ses clients en améliorant l'accessibilité des principaux services et attractions.

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

« Actions » IPC

Accroître l'engagement auprès des acteurs locaux de la destination pour développer le tourisme

Une boutique éphémère et un centre d'accueil au casino Fallsview

Fruit d'une collaboration continue entre Niagara Parks et le casino Fallsview, Niagara Parks a ouvert une boutique éphémère dans la galerie commerciale du casino Fallsview à l'été 2023. Le magasin relie les clients d'une zone touristique très fréquentée du casino aux attractions et expériences de Niagara Parks, tout en offrant une sélection d'articles de qualité sur les thématiques des chutes du Niagara et du Canada. Cet espace est tenu par des employés de Niagara Parks et offre à la fois les services d'un centre d'accueil et d'une boutique. Pour 2025-2026, Niagara Parks tentera d'attirer davantage de visiteurs vers la boutique de Fallsview afin d'accroître les possibilités de croissance de ses recettes.

Forfaits de golf Stay and Play (« Séjournez et jouez »)

Le golf de Niagara Parks entretient des partenariats avec plusieurs hôtels locaux afin d'offrir des forfaits de golf qui combinent des parties sur un terrain de golf de Niagara Parks avec des nuitées dans certains des meilleurs hôtels de la destination. Dans le cadre de ce partenariat, les clients peuvent choisir parmi six hôtels lors de l'élaboration de leur forfait et peuvent réserver directement sur le site Web de Niagara Parks ou en s'adressant à un représentant de Niagara Parks. Ce partenariat contribue à faire des chutes du Niagara une destination de choix pour le golf. Chaque année, Niagara Parks évaluera ses partenaires hôteliers et apportera les améliorations nécessaires à l'amélioration de leur expérience globale et offrira un meilleur rapport qualité-prix à ses clients.

Développer des partenariats pour remplir sa mission d'intendance environnementale et culturelle

Outre les partenariats stimulant le tourisme, Niagara Parks s'attachera également à multiplier les possibilités de collaboration avec les organismes locaux favorisant sa mission d'intendance environnementale et culturelle. En 2024, Niagara Parks s'est associé au Festival de jazz de Niagara pour organiser deux événements musicaux. Le premier s'inscrivait dans le cadre de leur série Twilight Jazz & Blues soulignant le Mois de l'histoire des Noirs, avec un spectacle animé par un

musicien et professeur de musique au restaurant Table Rock House. Le deuxième événement marquait le coup d'envoi de leur série estivale de festivals de jazz au Oakes Garden Theatre, avec la musique des Blackburn Brothers et du Sean Stanley Quartet. Les deux événements ont mis en valeur la riche histoire noire et autochtone de la région de Niagara, tout en offrant aux visiteurs une expérience culturelle enrichissante au sein de Niagara Parks.

De 2025 à 2028, Niagara Parks continuera de développer son nouveau partenariat avec le Niagara Jazz Festival, ainsi qu'avec le Niagara Grape and Wine Festival, pour accueillir l'Icewine Gala à la centrale électrique de Niagara Parks. Le gala « Cool as Ice » est le point culminant de la saison du vin de glace à Niagara. Il propose des menus gastronomiques sélectionnés parmi les meilleurs restaurants de la région, ainsi que des dégustations régulières de vin de glace et de vins de plusieurs des meilleurs vignobles de la région. Outre les avantages financiers liés à l'accueil de l'événement, ce dernier est l'occasion de collaborer avec une organisation locale afin d'offrir une expérience exceptionnelle à tous les participants.

Du côté de l'intendance environnementale, Niagara Parks s'est associé au Centre de recherche et d'innovation de Vineland pour mettre en œuvre un nouveau programme d'analyse des sols afin d'éclairer les efforts de plantation d'arbres. Ce programme a connu un grand succès en guidant le choix des essences d'arbres pour les lieux de plantation afin de garantir des conditions de croissance optimale. De 2025 à 2028, Niagara Parks étudiera d'autres possibilités de collaboration grâce à ce partenariat.

Établissements d'enseignement universitaire

Grâce à l'embauche d'un analyste de recherche à temps plein en octobre 2024, Niagara Parks améliore ses efforts internes de collecte, d'analyse et de recherche de données. En avril 2024, Niagara Parks a également signé un nouveau contrat avec l'Université Brock, confirmant son intérêt pour des partenariats de recherche élargis entre les deux organisations.

En 2025, le personnel étudiera des moyens de renforcer la collaboration entre Niagara Parks et les trois établissements d'enseignement universitaire de la région de Niagara (Brock University, Niagara College, et the University of Niagara Falls Canada). Cela offrira davantage de possibilités de recherche pour les étudiants et les professeurs, d'apprentissage par l'expérience et l'intégration du personnel et des activités de Niagara Parks aux programmes pédagogiques locaux. Ces collaborations contribueront à promouvoir la croissance de l'industrie touristique du Niagara et à soutenir la prise de décisions fondées sur les données au sein de Niagara Parks.

Élargir la portée et la fréquence des communications numériques des principaux partenaires et publics.

À partir de 2023-24, Niagara Parks a lancé un nouveau bulletin électronique mensuel à l'intention des acteurs et des publics, dont une liste d'entreprises et de gouvernements, les acteurs des destinations et les contacts au sein d'une variété de marchés, dont les événements professionnels, les formateurs et le commerce du voyage. Cette communication mensuelle partage les actualités et les mises à jour de l'ensemble de l'organisation et aide à tenir informés ses publics cibles de ses éventuelles évolutions, de ses nouveaux produits et services. Elle sert également de support de

partage de notre mission d'intendance environnementale et culturelle, des investissements dans l'infrastructure et des projets de construction, des derniers clips médiatiques et plus encore, pour aider à favoriser une meilleure compréhension de l'ampleur de Niagara Parks.

Niagara Parks a également réintroduit son bulletin trimestriel destiné aux résidents vivant le long de la promenade du Niagara et des zones limitrophes des sites de Niagara Parks, de Fort Érié à Niagara-on-the-Lake. Cette initiative fut interrompue pendant la pandémie et réintroduite à l'automne 2023. Niagara Parks est passé à une version numérique de ce bulletin distribué à une liste de résidents inscrits. Au cours de la période 2025-28, l'équipe de marketing et de communication de Niagara Parks explorera les moyens d'augmenter le nombre d'abonnés à cette liste, notamment en collaborant avec les municipalités frontalières pour la positionner auprès de leurs publics.

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

En 2025-2028, Niagara Parks s'efforcera d'atteindre ses objectifs, notamment un bulletin électronique hebdomadaire à l'intention des consommateurs, un bulletin électronique mensuel à l'intention des intervenants et un bulletin électronique trimestriel à l'intention des collectivités. Niagara Parks étudiera également de nouveaux marchés et publics pour son bulletin électronique mensuel à l'intention des acteurs, notamment de la gastronomie, de la nature et des jardins.

Collaborations permanentes avec Destination Ontario

En 2023-2024, Niagara Parks a participé aux campagnes marketing conjointes de Destination Ontario pour les marchés ontarien et américain. En 2024-2025, le programme fut renouvelé, mais en ciblant le marché américain des automobilistes pour la campagne printemps-été. Pour l'automne, des campagnes furent proposées sur les marchés américain et ontarien, ce qui correspondait aux objectifs de Niagara Parks d'accroître la fréquentation pendant les saisons intermédiaires. Niagara Parks a profité des occasions offertes sur les marchés ontarien et américain des automobilistes, compte tenu de l'importance de ces deux segments dans sa fréquentation.

Pour la campagne printemps-été du marché américain des automobilistes, le programme consistait en un investissement jumelé de 50 000 \$ (100 000 \$ au total) pour positionner les produits de Niagara Parks par le biais de campagnes ciblées sur les plateformes numériques et les réseaux sociaux afin d'augmenter le trafic vers le site Web de Niagara Parks et l'entonnoir de vente en ligne. Lancée du 20 mai au 30 juin 2024, la campagne ciblait un public essentiel (Buffalo, Rochester, Syracuse, Albany) et mettait en valeur les attractions de Niagara Parks tout en tirant parti de la fantastique bibliothèque de ressources numériques de l'organisation. Le nombre total de prospects vers le site web de Niagara Parks, grâce à la campagne printemps-été, s'élevait à 282 541. La campagne d'automne s'est déroulée du 19 août au 22 septembre 2024, générant 269 286 prospects vers le site web de Niagara Parks.

Niagara Parks a également participé à la campagne automnale de Destination Ontario pour le marché ontarien, qui offrait un investissement de 25 000 \$ (50 000 \$ au total) pour positionner les produits et expériences de Niagara Parks et ainsi stimuler la fréquentation cet automne. Le thème

était les aventures de plein air et la campagne s'est déroulée du 26 août au 6 octobre 2024. Au total, la campagne a généré 167 224 visites sur la page des offres de Niagara Parks.

Niagara Parks étudiera des offres de marketing conjoint similaires pour la saison 2025-26 avec Destination Ontario.

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

Objectif stratégique n°5 : Garantir une gestion financière solide

« Actions » IPC

Examen opérationnel de la vente au détail

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

Hiérarchiser les possibilités de subventions

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. Grâce à sa Fondation, Niagara Parks est en mesure d'obtenir des fonds et des ressources supplémentaires pour soutenir sa mission d'intendance environnementale et culturelle, ce qui lui permet d'obtenir des fonds supplémentaires pour ses projets d'intendance environnementale et culturelle. En 2025-28, le personnel de Niagara Parks continuera à collaborer avec la Fondation ainsi qu'à rechercher des subventions et des possibilités de parrainage, en particulier pour aider à compenser les coûts des projets d'immobilisations.

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

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

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

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

10.0 Identification des risques

Niagara Parks fournit des mises à jour sur les risques au Comité de gouvernance, d'éthique et des ressources humaines de la Commission, à la Commission et au ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux. 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.

Risque 1	
Objectif	Fonctionnement autonome et conformément à sa mission sans nécessiter d'aide financière gouvernementale pour préserver ses actifs concrets tout en achevant sa mission d'intendance.
Facteur de risque	En raison de son modèle financier, si les revenus n'atteignent pas les niveaux prévisionnels, la réparation et le remplacement des immobilisations devront être reportés, si d'autres sources de financement ne sont pas disponibles. Sur une période prolongée, cela pourrait entraîner une incapacité à entretenir correctement les actifs, des pertes financières et la perte d'opportunités commerciales.
État des risques	Du point de vue du coût de remplacement, Niagara Parks dispose d'environ 360 millions de dollars d'amortissements contribuant à sa mission d'intendance environnementale et culturelle, ainsi qu'à sa viabilité financière grâce à ses revenus autonomes. Avant la pandémie, Niagara Parks générait environ 120 millions de dollars de revenus, dont environ 18 % (22 millions de dollars) étaient dépensés annuellement pour l'entretien du cycle de vie et l'amélioration des actifs, afin de soutenir les capacités génératrices de revenus et les expériences des visiteurs. En raison des pressions financières liées à la pandémie, Niagara Parks a reporté toutes les réparations, sauf les plus critiques, afin de préserver ses finances, ce qui a entraîné une augmentation substantielle de la liste des travaux d'entretien différé, qui s'élève aujourd'hui à plus de 200 millions de dollars. À mesure que sa situation financière s'est améliorée, Niagara Parks a augmenté ses dépenses d'immobilisations pour faire face aux travaux d'entretien différés.
Catégories des risques	Exploitation : • Continuité de l'activité • Financiers • Infrastructure Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Suivi permanent du budget, des prévisions actualisées et de la trésorerie ; Gestion financière rigoureuse grâce aux contrôles financiers existants ; Mise en œuvre de mesures d'économie résultant de l'étude opérationnelle ; Gestion de la main-d'œuvre ; Processus de planification pluriannuelle des immobilisations ; Système de classement des projets essentiels, de sécurité, d'intégrité des actifs

Risque 1

	et de stratégie comme priorité en fonction des fonds disponibles ; Politiques d'immobilisations et de fonds de roulement pour assurer un financement minimum adéquat aux priorités d'entretien des immobilisations ; le budget de l'entretien différé est vérifié par rapport à l'étude régulière des marges des activités génératrices de revenus, aux occasions de nouvelle augmentation des recettes, à l'identification des actifs redondants à vendre, aux possibilités de subventions et de financements.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Très élevé (5)
Évaluation des risques	Élevée (25)
Plan d'action et d'atténuation	Niagara Parks continue de réduire ses dépenses, y compris les frais d'administration et de personnel, le cas échéant ; les budgets d'exploitation et d'immobilisations sont déterminés en fonction du rendement de l'année précédente, des tendances de fréquentation, des tendances financières et des prévisions de trésorerie, etc.; l'identification de nouvelles activités génératrices de revenus, comme la nouvelle attraction de « flying theatre », de nouvelles offres culinaires comme l'ajout de chariots à pop-corn au Table Rock Centre, et des possibilités de financement à grande échelle du secteur privé, comme le réaménagement des centrales électriques et du système de transport des visiteurs ; l'identification proactive des subventions et d'autres possibilités de financement de soutien aux projets, notamment ceux de l'intendance environnementale et culturelle ; Au cours de l'exercice 2024-2025, les dépenses d'immobilisations ont atteint 69 millions de dollars, réparties de manière équilibrée entre l'entretien différé pour préserver les actifs et les investissements stratégiques pour développer le tourisme et améliorer l'expérience des visiteurs. Pour 2025-2026, Niagara Parks met en œuvre un budget d'immobilisations de 51 millions de dollars, visant un ratio de 40/60 pour les dépenses d'investissement afin d'assurer un équilibre entre les investissements dans l'entretien différé et les projets stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs et le développement de l'activité.
Dates prévues d'atténuation	Rapports financiers mensuels à la Commission, y compris les projections de trésorerie.

Risque 2

Objectif	Gérer la fréquentation croissante du parc Queen Victoria en mettant en œuvre des changements visant à améliorer l'espace public.
-----------------	--

Risque 2	
Facteur de risque	Si Niagara Parks ne met pas en œuvre des mesures pour améliorer l'accès du public à cette zone touristique essentielle, cela pourrait entraîner des problèmes de sécurité et des répercussions négatives sur l'expérience des visiteurs.
État des risques	Ces dernières années, la fréquentation a augmenté au cœur des sites de Niagara Parks, dans le parc Queen Victoria, et sur une étendue d'environ 5 kilomètres autour des chutes du Niagara. Le volume élevé de piétons et de véhicules, particulièrement pendant les mois estivaux, limite considérablement les déplacements et l'accès, pose des problèmes de sécurité et nuit à l'expérience des visiteurs dans cette importante zone touristique. Avec l'ouverture de la centrale électrique de Niagara Parks, l'ouverture prochaine du nouveau « flying theatre » au Table Rock Centre et le réaménagement des centrales électriques, la fréquentation devrait continuer d'augmenter dans cette zone. Niagara Parks mettra en œuvre des mesures progressives pour agrandir et améliorer la zone piétonne, avec pour objectif à long terme de réduire le nombre de véhicules dans le parc Queen Victoria. Bien que ces mesures visent à améliorer l'expérience des piétons et la praticabilité du parc, il est possible que la congestion des véhicules augmente à court terme. Une stratégie forte de communication et de motivation du public sera nécessaire pour renforcer la nécessité de ces changements, obtenir l'acceptation et l'approbation du public.
Catégorie des risques	Exploitation : • Financiers • Continuité de l'activité • Infrastructure Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Niagara Parks mettra en œuvre une approche progressive des changements du domaine public dans le parc Queen Victoria, en commençant par des changements temporaires, notamment des réductions de voies à l'aide de barrières en jersey ; un plan complet de collecte de données facilitera la prise de décision en fonction des données probantes ; un plan de communication publique soutiendra les changements, en justifiant la nécessité de ces mesures principalement auprès des résidents locaux, mais aussi en incluant les visiteurs ; Niagara Parks a défini un planning complexe de fermeture des routes pendant les vacances afin d'informer le public et les municipalités locales/les pompiers/les services médicaux d'urgence des fermetures de routes pendant les week-ends de forte affluence pour assurer une meilleure efficacité du personnel et des ressources.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)

Risque 2	
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	Le plan commencera par la mise en place de mesures temporaires à l'été 2025, notamment l'élargissement de la voie piétonne du parc Queen Victoria, par l'installation de glissières de sécurité sur la voie nord de la promenade Niagara Parkway (réduisant ainsi la circulation en direction du nord à une seule voie). Ces mesures s'appuient sur un plan rigoureux, comprenant des communications directes avec les municipalités limitrophes, des avis publics diffusés aux médias locaux et publiés sur le site web de Niagara Parks, des communications internes et une signalisation sur place. De plus, des données seront recueillies dans les principales zones de circulation afin d'éclairer les futures phases du projet.
Date prévue d'atténuation	Niagara Parks repavera la promenade Niagara Parkway, de Fraser Hill à Clifton Hill, du 22 avril au 6 mai 2025. Dans le cadre de ces travaux, des glissières de sécurité seront installées sur l'une des voies au nord. Des communications publiques ont été diffusées avant les travaux et des commentaires seront recueillis, ainsi que des données concrètes, pour appuyer les futures phases du projet.

Risque 3	
Objectif	Faciliter la réussite du réaménagement de la marina de Niagara Parks pour la définir comme destination touristique récréative, stimuler la fréquentation jusqu'au sud de la promenade Niagara Parkway et des zones environnantes.
Facteur de risque	Défaillance de l'infrastructure si des investissements adéquats ne sont pas réalisés sur le site.
État des risques	Niagara Parks étudiera les différentes options de réaménagement de la marina, dans le but de solliciter des investissements du secteur privé. La marina a fait l'objet de plusieurs projets de réaménagement par le passé, qui n'ont produit aucun résultat ni aucun changement. Les détenteurs de postes d'amarrage actuels et le grand public devront être informés et associés au projet.
Catégorie des risques	Exploitation : • Financiers • Gestion des projets et des initiatives • Infrastructure • Continuité de l'activité • Tiers/approvisionnement Stratégiques : • Réputation

Risque 3	
Contrôles existants	Analyse de rentabilité réalisée par KPMG; Vaste processus de consultation avec les acteurs municipaux, (précédemment) Infrastructure Ontario, et les spécialistes en études de marché ; Réserves d'immobilisations internes réaffectées à l'entretien et à la maintenance de la marina jusqu'au réaménagement.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	Niagara Parks a mandaté KPMG pour élaborer une analyse de rentabilité de l'éventuel réaménagement de la marina. L'appel d'offres potentiel comprendrait les objectifs précis du projet, les échéanciers, les études et rapports concernés, les exigences obligatoires de conception et les approbations requises.
Dates prévues d'atténuation	Niagara Parks prévoit d'annoncer le projet de réaménagement en 2025-2026.

Risque 4	
Objectif	Protéger les systèmes, les réseaux et les données de Niagara Parks des cyberattaques ou des attaques numériques.
Facteur de risque	Les cybermenaces et les attaques numériques visent à accéder à des informations sensibles, à les modifier ou à les détruire, à extorquer de l'argent à la CPN ou à perturber ses activités commerciales. De telles attaques peuvent entraîner des interruptions d'activité, des pertes financières et une atteinte à sa réputation.
État des risques	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. Les zones d'attaques augmentent avec le déploiement de l'Internet des objets (IdO), des solutions Software as a Service (SaaS) et des interfaces de programme d'application (API) externes.

Risque 4	
Catégorie des risques	Exploitation : • Information et TI (infrastructure technologique, disponibilité/fiabilité des systèmes, cybersécurité, archivage, accès et protection de la vie privée) • Financiers • Continuité de l'activité Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	La Commission des parcs du Niagara applique une stratégie de sécurité complète comprenant des pare-feux de nouvelle génération (NGFW) avec détection des menaces reposant sur l'apprentissage automatique, le blocage géolocalisé, l'analyse des données sur les menaces, l'analyse du chiffrement et des politiques de pare-feux. Les terminaux sont sécurisés par une plateforme de détection et de réponse étendues (XDR) utilisant l'apprentissage automatique et l'analyse comportementale pour détecter et contrer les menaces sophistiquées. Des listes de contrôle de sécurité sont en place pour les nouveaux fournisseurs SaaS et les appareils connectés à l'Internet des objets (IdO). L'accès au réseau est sécurisé par une authentification multifactorielle tierce pour le personnel et les partenaires. L'organisation a réussi l'audit rigoureux de conformité à la norme PCI-DSS et continue de sensibiliser son personnel au hameçonnage, à l'ingénierie collective et aux menaces de cybersécurité.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	Outre les contrôles habituels, le personnel informatique a suivi une formation en cybersécurité et prévoit des audits de cybersécurité par des tiers en 2025. Ces audits guideront de nouveaux investissements visant à renforcer la protection des données numériques contre les cybermenaces.
Date prévue d'atténuation	En permanence

Risque 5	
Objectif	Superviser la restauration des centrales électriques historiques au sein de Niagara Parks, dont le réaménagement par le secteur privé de la Toronto Power avec un bail de longue durée et le futur réaménagement de l'Ontario Power.
Facteur de risque	Le réaménagement de la Toronto Power et/ou de l'Ontario Power n'est pas abouti et les bâtiments demeurent un passif pour Niagara Parks.

Risque 5	
État des risques	Les deux centrales électriques déclassées sont en sommeil depuis 50 ans (Toronto Power) et 25 ans (Ontario Power) et le temps a entraîné des conséquences néfastes sur l'état des bâtiments. Les deux centrales représentent un passif de 14 millions de dollars dans le bilan de Niagara Parks. Lors de leur acquisition en 2006, elles ont été mises en sommeil pendant environ 20 ans pour faciliter un éventuel réaménagement. Cette échéance touche à sa fin. Pour la Toronto Power, à la suite d'un processus d'approvisionnement public en trois étapes, un soumissionnaire a été identifié et un bail a été signé avec Toronto Power Hotel Inc. pour le réaménagement du site. Ce projet représentera un investissement de plus de 200 millions de dollars pour restaurer un bâtiment patrimonial et en faire une nouvelle expérience touristique. Comme pour tout réaménagement à grande échelle d'un bien patrimonial, des facteurs imprévus peuvent compromettre ou retarder la construction. Le projet a également profité d'une attention médiatique positive jusqu'à présent. Pour l'Ontario Power, Niagara Parks continuera d'explorer les options de réaménagement grâce à des investissements du secteur privé.
Catégorie des risques	Exploitation : • Financiers • Infrastructure • Tiers/Approvisionnement Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Pour la Toronto Power : Plan de communication complet élaboré, incluant les messages essentiels, une ébauche de questions-réponses et un protocole médiatique ; porte-paroles expérimentés pour gérer les interactions avec les médias ; collaboration et communication continues avec le personnel du ministère et du cabinet ministériel ; signature du bail définitif décrivant la structure de paiement ; vaste expérience au sein de Niagara Parks en matière de baux longue durée avec des entreprises du secteur privé ; examen complet du processus d'approvisionnement par un contrôleur d'équité ; collaboration avec des services juridiques externes et des services de conseil financier, le cas échéant ; phase de due diligence (120 jours ouvrables) pour réaliser des études patrimoniales, des évaluations archéologiques, des évaluations environnementales et des consultations ; le plan de conservation stratégique guidera la restauration du patrimoine ; expérience avérée de promoteur retenu dans la réalisation de projets de restauration du patrimoine dans toute la province ; solide équipe de projet composée d'entreprises ontariennes identifiées pour réaliser les travaux. Pour l'Ontario Power : Les futurs approvisionnements respecteront toutes les directives requises, y compris l'examen par un contrôleur d'équité et les services consultatifs juridiques et financiers externes, le cas échéant ; une collaboration et une communication continues avec le personnel du ministère et du cabinet ministériel seront assurées.

Risque 5	
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
Évaluation des risques	Moyenne (8)
Plan d'action et d'atténuation	Pour la Toronto Power : Tous les éléments de la phase de due diligence ont été réalisés par le promoteur, y compris la consultation publique et l'élaboration d'un plan stratégique de conservation ; l'approbation finale a été obtenue par le gouvernement de l'Ontario par décret ; toutes les communications sur le projet doivent être guidées par un plan de communication complet afin d'assurer la cohérence et de sensibiliser le public, les médias et les parties prenantes au projet.
Date prévue d'atténuation	Pour la Toronto Power : le bail a été signé et l'approbation a été accordée par la province ; la planification de la construction débutera à l'automne 2024 ; la période de construction durera trois ans ; l'inauguration officielle aura lieu en 2028.

Risque 6	
Objectif	Promouvoir Niagara Parks comme une destination sûre pour les visiteurs et le personnel
Facteur de risque	Des millions de visiteurs visitent Niagara Parks chaque année, avec une forte concentration de visiteurs dans la zone centrale du parc Queen Victoria, qui peut être vulnérable aux risques liés aux menaces et aux incidents de sécurité.
État des risques	Avec les menaces mondiales récentes à la sécurité des visiteurs sur des lieux internationalement reconnus et dans les zones à haute fréquentation, il est nécessaire d'adopter une approche proactive à la mise en œuvre d'initiatives pour maintenir la sûreté et la sécurité du personnel et des visiteurs, et s'assurer que Niagara Parks reste un lieu sûr pour eux.
Catégorie des risques	Exploitation : - Gestion des urgences - Continuité de l'activité - Sécurité physique Stratégiques : - Réputation
Contrôles existants	Un service de police dédié à Niagara Parks effectue des patrouilles régulières sur nos sites, avec une concentration au cœur ; Ressources en matière de santé et de sécurité, y compris des plans élaborés pour chaque site de Niagara Parks.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevé (4)

Risque 6	
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	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 de la QVP envisage des changements permanents dans les schémas de transport à travers les zones centrales, en tenant compte de l'expérience des visiteurs et de la sécurité publique. D'autres améliorations des sites et des installations doivent être conçues selon les principes de la prévention du crime par la conception environnementale, qui encouragent la sécurité et découragent les comportements inappropriés. Des agents des infractions provinciales supplémentaires ont été embauchés pour assurer une plus grande présence, en particulier pendant les mois de pointe de l'été, dans la zone centrale du parc Queen Victoria. Des barrières périmétriques ont été acquises pour mettre en œuvre des fermetures de routes si nécessaire. Plan proactif de fermeture de routes mis en œuvre pendant les week-ends de forte fréquentation afin de protéger les piétons et d'éliminer les risques associés aux embouteillages.
Date prévue d'atténuation	En permanence

Risque 7	
Objectif	Maintenir des effectifs de qualité avec une culture d'entreprise positive pour réduire le roulement de personnel et assurer des niveaux de service adéquats
Facteur de risque	Des changements importants sur le marché du travail, en particulier dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, ont un impact sur la capacité de Niagara Parks à attirer et à fidéliser du personnel compétent.
État des risques	D'importantes pénuries de main-d'œuvre expérimentées dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration ont eu un impact sur Niagara Parks, en particulier compte tenu de la concurrence avec les entreprises du secteur privé pour attirer les talents, opérant dans une destination touristique majeure. Niagara Parks a connu un taux de roulement important pour la saison 2024-25, soit 30 %, sans compter l'attrition normale, ce qui a eu un impact sur les services de restauration (40 %), les services d'entretien (20 %). Pour 2019-20, Niagara Parks avait un effectif de pointe d'environ 1 800 employés comprenant 330 postes à temps plein et les autres postes saisonniers, à temps partiel et 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 2024-25, Niagara Parks a connu une augmentation de la fréquentation par rapport à

Risque 7	
	l'année précédente, ce qui a nécessité une augmentation de l'effectif à environ 1800 personnes, ce qui équivaut à 959 ETP. Les défis pour attirer et fidéliser du personnel compétent ont un impact sur la capacité des gestionnaires à doter adéquatement leurs sites, etc., obligeant à ajuster les heures d'ouverture et les niveaux de service, ce qui a un impact sur la génération de revenus.
Catégorie des risques	Exploitation : • Ressources humaines • Financiers Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Processus de planification des effectifs pour identifier les besoins opérationnels, évaluer la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer les besoins en personnel avec une priorité sur le personnel de première ligne. Plan d'acquisition et de fidélisation des talents élaboré et comité formé avec les objectifs suivants : • Extension de la recherche de talents pour diversifier les effectifs et créer des partenariats stratégiques. • Exposition de la marque de Niagara Parks • Amélioration de la sélection des candidats et de l'expérience des employés • Fidélisation et implication • Campagnes de recrutement ciblé pour les postes expérimentés / spécialisés et difficiles à pourvoir.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Élevé (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	Continuer à mettre en œuvre les priorités et les recommandations issues du processus de planification des effectifs et du comité interdépartemental d'acquisition et de fidélisation des talents (TARC), notamment en positionnant la marque de Niagara Parks, en assistant et en participant à des salons de l'emploi, en organisant des événements pour les nouveaux employés, en offrant une formation de qualité à tout le personnel, nouveau et existant, une stratégie de rémunération.
Date prévue d'atténuation	En permanence, avec un accent particulier sur la préparation des mois chargés de la saison estivale, lorsque les niveaux des effectifs augmentent considérablement

Risque 8	
Objectif	Remplacer Niagara's Fury par sa nouvelle attraction « Flying Theatre » qui entraînera une augmentation de la fréquentation et de la génération de revenus.
Facteur de risque	Des retards potentiels dans la construction pourraient entraîner des pertes financières imprévues. Une fois l'attraction ouverte, une faible fréquentation pourrait l'empêcher d'atteindre son CA prévisionnel.
État des risques	Niagara Parks investira 25 millions de dollars dans le développement d'une nouvelle attraction, le Flying Theatre, située dans son bâtiment phare, le Table Rock Centre. Niagara's Fury a fermé ses portes en septembre 2024 et l'ouverture de la nouvelle attraction, le Flying Theatre, est prévue à l'été 2025, ce qui entraînera une période sans recettes sur le site. Niagara Parks a budgétisé les pertes financières liées à la fermeture de l'attraction, mais des retards imprévus pourraient entraîner des pertes financières imprévues et une atteinte à sa réputation si Niagara Parks n'est pas en mesure de respecter le calendrier final. De plus, la nouvelle attraction nécessitera la réussite de son lancement pour susciter l'intérêt et la demande afin qu'elle puisse atteindre son CA prévisionnel.
Catégorie des risques	Exploitation : • Financiers • Infrastructure • Tiers/Approvisionnement Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Les travaux de rénovation des zones auxiliaires de l'attraction, dont les boutiques, les toilettes et les billetteries, sont déjà terminés ; le partenaire Brogent Technologies est un leader dans son secteur ; l'équipe de projet interne travaille en étroite collaboration avec les partenaires du projet, notamment le consultant en attractions FORREC, Great Lakes Studios et l'entrepreneur général Merit Contractors Niagara, sur tous les éléments du développement de l'attraction (construction, développement des médias, plan d'exploitation) ; élaboration d'un plan de lancement en trois phases sur la base des enseignements tirés du récent lancement de la centrale électrique et du tunnel de Niagara Parks pour susciter l'intérêt, renforcer la notoriété et la demande ; élaboration d'un plan de communication et de marketing décrivant les principales offres médiatiques et le budget de promotion de l'attraction.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Modéré (3)
Évaluation des risques	Moyenne (8)

Risque 8	
Plan d'action et d'atténuation	Par l'intermédiaire de l'équipe de projet interne et de l'équipe d'ingénierie de Niagara Parks, le personnel privilégiera une communication permanente et à une transparence accrue concernant les mises à jour, les échéanciers, les projections, etc. du projet. L'équipe de projet interne est en communication régulière avec toutes les parties concernées pour le développement des éléments clés de l'attraction, notamment la production cinématographique et la conception thématique avant le spectacle. Le plan de lancement en trois phases comprend des étapes clés telles que l'annonce du nom et de la date d'ouverture de l'attraction, les visites guidées avec les médias et les inaugurations.
Date prévue d'atténuation	Période de construction (septembre 2024 – août 2025) ; Achèvement de la production cinématographique ; Développement médiatique des zones d'accueil avant le spectacle ; Inauguration officielle de la nouvelle attraction « Flying Theatre » prévue à l'été 2025.

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

Risque 9	
	• Réputation • Climatique/environnemental
Contrôles existants	Le Plan de préparation au climat de Niagara Parks fournit des conseils sur les contrôles et les stratégies utilisés pour atténuer les impacts du changement climatique. La stratégie de gestion de la foresterie urbaine de la Commission vise à créer un couvert forestier résilient pour lutter contre les impacts du changement climatique. En conséquence, la Commission augmente activement le couvert forestier et la biodiversité dans Niagara Parks en plantant au moins 5 000 arbres par an, composés d'un large éventail d'espèces indigènes. La Commission restaure également activement les rives de la rivière Niagara afin de prévenir l'érosion et d'atténuer l'érosion grâce à l'établissement de zones tampons riveraines végétalisées sans tonte, ce qui comprend l'élimination des espèces envahissantes et la plantation de plantes indigènes à racines profondes. La création d'une zone humide sur la propriété Gonder's Flats de la Commission vise également à atténuer les impacts des inondations lors de phénomènes météorologiques extrêmes. Un programme de gestion des espèces envahissantes a également été élaboré pour guider la détection, la surveillance et la gestion des plantes, insectes envahissants et maladies de la sorte.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Quasi-certaine (5) Impact des risques : Élevé (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	En 2021, avec l'aide de l'Université Brock, Niagara Parks a entrepris une évaluation de l'état de préparation au climat qui a abouti à l'adoption d'un plan de préparation au climat, qui met en évidence les risques spécifiques pour la Commission ainsi que les éventuelles stratégies d'atténuation. Adoptée en 2018, la stratégie de gestion de la foresterie urbaine de la Commission et les actions identifiées contribuent directement à garantir que le couvert forestier de Niagara Parks reste résilient au changement climatique.
Date prévue d'atténuation	Pratiques d'exploitation permanente de la gestion des terres ; les objectifs associés à l'amélioration de la résilience du couvert forestier, comme l'augmentation du couvert forestier à 35 %, l'augmentation de la biodiversité et la couverture de 75 % des rives de la rivière Niagara de végétation indigène, devraient être atteints d'ici 2028 ; d'autres activités, telles que l'amélioration de la protection des rives et la gestion des espèces envahissantes, sont mises en œuvre de manière continue.

11.0 Plan de dotation en personnel et en ressources humaines

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

Pour l'exercice 2025-2026, les principales initiatives en matière de ressources humaines, de santé, de sécurité et de conformité comprennent :

- **Recrutement, fidélisation et implication** : Bien que la participation au marché du travail soit en hausse par rapport à 2023, des lacunes en matière de compétences persistent dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Niagara Parks a créé un comité d'acquisition et de fidélisation des talents et a élaboré un plan de réaction aux évolutions du marché du travail. Le comité d'acquisition et de fidélisation des talents (CART), composé de responsables des ressources humaines et de cadres de première ligne, qui se concentre sur la diversification et la création de réserves de talents nécessaires.
- **Planification de la relève** : Aborder les niveaux de retraite anticipés ainsi que la planification stratégique de la relève dans l'ensemble de l'organisation, pour assurer la continuité des postes clés. Cela comprendra des plans de relève pour chacun des postes de l'équipe de direction (y compris le PDG).
- **Promotion d'une culture d'entreprise positive** : Assurer une communication, un mentorat, une formation et un engagement global cohérents à tous les niveaux de l'organisation sera une priorité en 2025-26.
- **Examens opérationnels** : D'autres examens ont été réalisés dans d'autres unités commerciales de Niagara Parks, ce qui a entraîné la fusion de l'unité des services d'entreprise avec le bureau du directeur général.
- **Négociations contractuelles** : une convention collective représentant nos employés expire en 2025 : la convention collective des employés de la section locale 217 du SEFPO, a expiré au 31 octobre 2022, est toujours en conciliation. La convention collective des employés de la section locale 2347 du WUCC, expire au 31 décembre 2026.
- **Évaluation conjointe des emplois** : la direction de Niagara Parks et le syndicat du SEFPO continuent de négocier l'équité salariale avec la section locale 217 des employés SEFPO des parcs.
- **Mise en œuvre du programme** : Examen des technologies existantes afin de trouver des gains d'efficacité administrative et de prendre des décisions reposant sur les données.
- **Formation obligatoire** : Développer les formations et les reconversions obligatoires existantes conformément aux exigences législatives, notamment la LAPHO et la Loi sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

Acquisition de talents et planification des effectifs

Pour l'exercice 2025-26, Niagara Parks continuera de déployer un processus de planification des effectifs pour identifier ses besoins opérationnels, l'évaluation de la génération de revenus et les niveaux de fréquentation afin de déterminer les exigences minimales et étendues de personnel dans

ses unités, 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 continue de mobiliser le Plan et le Comité d'acquisition et de fidélisation des talents afin de répondre à l'évolution démographique et aux tendances du marché de l'emploi dans les secteurs du tourisme, de la vente au détail, de l'hôtellerie et de la restauration. Les chutes du Niagara étant une destination touristique majeure, la concurrence pour attirer les talents demeure une préoccupation, en particulier avec les entreprises du secteur privé ayant la possibilité d'offrir des avantages financiers et d'autres incitations aux candidats potentiels. Niagara Parks considère sa marque comme un point central de recrutement et de fidélisation.

Niagara Parks a continué de connaître un taux de roulement important de 30 % pour la saison 2024-25, hors attrition normale, ce qui a principalement affecté nos services de restauration et d'entretien. Ce taux élevé de roulement incite nos stratégies de recrutement à cibler les postes difficiles et à fidéliser les titulaires. Le Plan et le Comité d'acquisition et de fidélisation des talents visent à atteindre les objectifs suivants :

- Élargir l'origine d'approvisionnement des talents en créant des bassins régionaux ;
- Cibler le recrutement des postes spécialisés, qualifiés et difficiles à pourvoir
- Diversifier les effectifs, en tenant compte de la fréquentation et de la communauté environnante de Niagara Parks
- Créer des partenariats stratégiques avec les acteurs institutionnels et communautaires.
- Piloter le recrutement sous l'égide de Niagara Parks
- Améliorer la sélection des candidats et l'expérience des employés

Dans le cadre du plan stratégique de Niagara Parks, le plan et le comité d'acquisition et de fidélisation des talents a tenu compte de l'évolution des tendances démographiques et du marché du travail, pour développer les initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion. Ces initiatives comprennent la diversification de notre effectif, un point central du Plan et du Comité d'acquisition et de fidélisation des talents, dont les objectifs sont les suivants :

- Recruter des candidats de tous niveaux d'études, de tous horizons géographiques et de tous antécédents professionnels ;
- Créer des liens avec les groupes sous-représentés et les agences communautaires ;
- S'assurer que l'évaluation des candidats repose sur les compétences et le potentiel.

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

Niagara Parks a poursuivi ses initiatives de planification des effectifs en fonction des données afin d'orienter les niveaux de dotation. Ces initiatives ont débuté au cours de l'exercice 2021-2022 et se poursuivront dans un avenir prévisible. 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.

Au cours de l'exercice 2019-2020, avant la pandémie de COVID-19, Niagara Parks comptait un effectif maximal d'environ 1 800 employés, répartis en 330 postes à temps plein et les autres postes saisonniers, à temps partiel et étudiants. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) était d'environ 934 postes.

En tant qu'organisme opérationnel, Niagara Parks connaît normalement des fluctuations importantes dans ses effectifs de saisonniers et d'étudiants tout au long de l'exercice, en fonction des niveaux de fréquentation. En 2024-2025, Niagara Parks a lancé de nouvelles expériences destinées aux visiteurs, notamment le Table Rock Bistro + Wine Bar et le Whirlpool Pub + Lounge, ainsi que des horaires d'ouverture étendus. Grâce à l'augmentation de la fréquentation et de la demande de services, le nombre de visiteurs est revenu au même niveau qu'avant la pandémie.

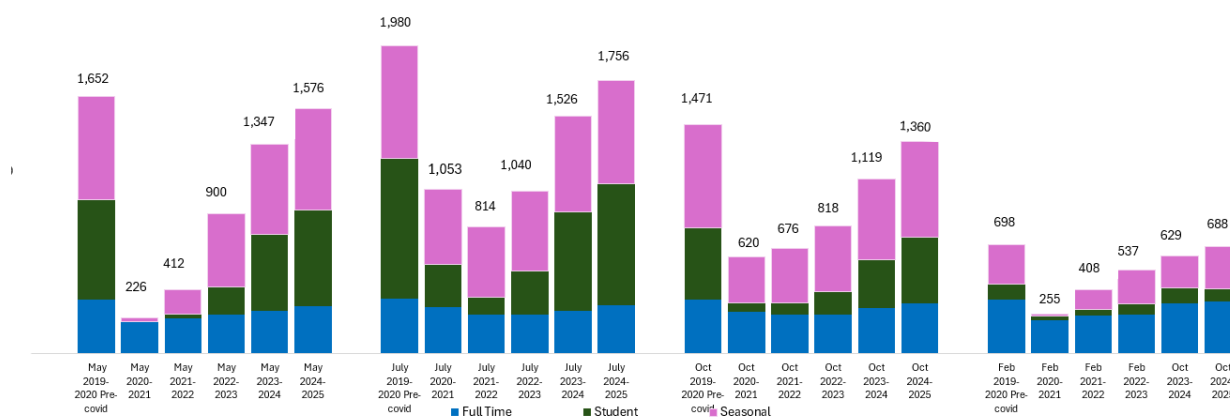
L'effectif ETP par catégorie pour l'exercice 2024-2025 comprend :

Catégorie d'effectifs	ETP	Catégorie d'effectifs	ETP
Cadres	4	Saisonniers syndiqués	387
Cadres/Non syndiqués	189	Temps partiels syndiqués	47,5
Contractuels	1	Étudiants non syndiqués	551
Temps plein syndiqués	209	Étudiants Syndiqués	33,6

Avec l'ouverture d'une nouvelle attraction en 2025 et les améliorations prévues aux attractions et expériences existantes, on s'attend à une augmentation des besoins en personnel, notamment en tenant compte du roulement des effectifs. Alors que Niagara Parks connaît une augmentation de sa fréquentation et de ses revenus, le roulement important du personnel dans nos services de restauration et d'entretien continue d'entraîner des répercussions sur nos dotations en personnel. De plus, le recrutement pour des postes spécialisés et qualifiés demeure un défi. Compte tenu de la nature hautement saisonnière des activités de Niagara Parks, attirer et fidéliser les talents dans un contexte saisonnier est une tâche complexe.

Malgré ces difficultés, il est encourageant de constater que l'organisation a retrouvé les mêmes effectifs qu'avant la pandémie. Le tableau 6 ci-dessous compare des niveaux de dotation (effectifs) pour des périodes de paies similaires de l'exercice 2019-2020 à l'exercice 2024-2025, et le tableau 7 présente les salaires et avantages sociaux prévus par trimestre, pour l'exercice en cours et l'exercice précédent.

Tableau 7 : Nombre d'employés rémunérés : Exercice 2019-2020 par rapport à l'exercice en cours (2024-2025)



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

Pour 2025-2026, Niagara Parks s'appuie sur le plan des effectifs, qui reflète la croissance de la fréquentation et des revenus, ainsi que la nature saisonnière des activités. Par conséquent, le nombre d'ETP prévu pour 2025-2026 et 2026-2027 devrait augmenter en fonction des activités.

Efficacités de l'administration et de la prestation de services

En 2024, Niagara Parks a continué à renforcer ses fonctions de ressources humaines et sa prestation de services à la clientèle, en se concentrant sur la modernisation et l'efficacité continues des programmes et processus de ressources humaines et des initiatives de services proposés à la clientèle. Cela comprend un nouveau système de suivi des candidatures et un module de gestion du rendement par l'intermédiaire du prestataire de services de paie de Niagara Parks. Cela comprend la création d'une base de données pour l'efficacité des régimes de retraite et des avantages sociaux, ainsi que la production de rapports afin de répondre aux exigences de rétroactivité et de déclaration des fournisseurs.

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. Nous procédons actuellement à la révision d'un système de gestion des effectifs afin d'intégrer et d'automatiser les processus de ressources humaines et de paie.

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.

Niagara Parks s'engage à entretenir de solides relations professionnelles avec ses homologues syndicaux grâce à une communication précoce des initiatives et à un objectif commun d'amélioration des conditions de travail et d'implication des employés.

En raison des répercussions de la COVID-19, les événements organisés pour le personnel ont été suspendus en 2020-21 et 2021-22. Au cours des exercices 2022-23 et 2024-24, Niagara Parks a repris certains événements pour célébrer la réussite de ses équipes. Il s'agissait notamment d'événements pour soutenir Centraide et d'événements pendant les fêtes pour le personnel. Niagara Parks a continué de centraliser et d'accroître les communications avec ses effectifs, en guise de reconnaissance de l'importance de la clarté d'une équipe impliquée. L'accent continue d'être mis sur la culture d'entreprise et sur l'implication des employés par le PDG et l'équipe de direction. Ces efforts se poursuivront entre 2025 et 2028.

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. En tant qu'entreprise saisonnière, il est essentiel d'offrir une formation d'orientation et de perfectionnement aux employés de retour au travail, notamment sur les exigences réglementaires et législatives, ainsi qu'une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion pour l'ensemble du personnel. Cette formation obligatoire a été dispensée pour l'exercice 2024-2025 et se poursuivra pendant la saison 2025-2026, au fur et à mesure du retour après une mise à pied saisonnière et de l'embauche de nouveaux employés.

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.

Stratégie de rémunération

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

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

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

Futurs travaux prioritaires

Les priorités suivantes seront abordées en fonction des ressources disponibles :

Améliorations technologiques jusqu'à l'exercice 2027/2028

- Faciliter la prise de décision en fonction des données afin d'adapter et de soutenir l'évolution des besoins professionnels.
- Exploiter l'IA et les données pour permettre aux RH de se concentrer sur des analyses stratégiques et d'offrir un service client de qualité supérieure.
- Analyse organisationnelle des systèmes RH (HCM) et intégration aux processus professionnels.
- Améliorations du libre-service pour le personnel.

Apprentissage et formation continue

- Mise en œuvre du programme d'équité, de diversité et d'inclusion
- Initiatives de formation et de perfectionnement 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 progresser le plan d'acquisition et de fidélisation des talents afin de répondre à l'évolution du marché de l'emploi.
- Continuer à respecter l'évolution des besoins organisationnels sur le plan de la main-d'œuvre et 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.

12.0 Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information

De 2025 à 2028, la division des Technologies de l'information (TI) se consacrera à l'amélioration du paysage commercial de Niagara Parks en renforçant l'infrastructure et la connectivité de nos sites et de nos attractions. Nous améliorerons les services cellulaires et Wi-Fi, notamment les services Wi-Fi extérieurs et cellulaires publics, en tirant parti du réseau de fibre optique de Niagara Parks pour assurer une meilleure connectivité aux visiteurs et aux parties prenantes. Cela place les Technologies de l'information au premier plan de la prestation de services numériques de Niagara Parks.

Pour répondre à l'évolution des besoins d'exploitation, l'équipe TI collaborera avec les services internes et les parties prenantes externes afin d'améliorer les applications existantes, d'acquérir de nouvelles solutions logicielles et de développer des applications internes. Une attention particulière sera portée à l'amélioration des mesures de sécurité du réseau et des données, en veillant à respecter la conformité PCI-DSS afin de protéger les données sensibles des détenteurs de cartes de paiement des visiteurs de Niagara Parks.

Ces objectifs seront soutenus par notre cadre stratégique en matière de technologies de l'information, qui guide l'équipe TI. Ce cadre couvre les trois principaux domaines des TI : Services des réseaux et des infrastructures, des applications, et Services de dépannage à la clientèle (Helpdesk).

Le résumé suivant met en évidence nos réalisations informatiques au cours de l'exercice 2024-25 et décrit nos stratégies pour l'exercice 2025-26.

Service des réseaux

Les réalisations des services réseau de la période 2024-2025 reflètent notre engagement à renforcer la sécurité à mesure que le réseau d'entreprise de la CPN se développe pour répondre aux besoins opérationnels.

- Équipement des bus WEGO de pare-feux cellulaires permettant la lecture et la génération de rapports de tickets en temps réel.
- Déploiement d'un satellite Starlink sur le nouveau site de Queenston Heights de l'équipe pédagogique de Niagara Parks, ainsi que l'installation de la téléphonie, d'imprimantes et de périphériques connexes.
- Déploiement d'une solution satellite au Conservatoire des papillons pour le prestataire du stationnement, permettant le traitement numérique des paiements et améliorant le confort des clients et des visiteurs.
- Mise hors service des radios point à point Hilton, réalisant des économies grâce au réseau de fibre optique de la CPN.
- Renouvellement des abonnements de maintenance des pare-feux Palo Alto et Wildfire « threat intelligence cloud » pour 15 pare-feux réseaux, renforçant ainsi notre protection contre les tentatives d'accès malveillants.

- Formation du personnel sur le hameçonnage, l'ingénierie collective et les normes PCI-DSS.
- Élaboration du rapport de cybersécurité 2024 de la CPN.

Service des applications

Les services des applications ont réalisé des progrès significatifs en proposant davantage d'applications, tout en renforçant la sécurité et en obtenant la certification PCI-DSS par un évaluateur de sécurité qualifié en 2024 :

- Mise à jour des outils numériques de l'École d'horticulture pour les étudiants grâce à la mise en œuvre des produits et licences pédagogiques Microsoft 365.
- Mise en œuvre de l'authentification unique (SSO) sur toutes les instances de l'ERP Unit4. L'authentification unique simplifie l'authentification des utilisateurs en permettant l'accès à plusieurs applications avec un seul identifiant, renforçant ainsi la sécurité et l'expérience utilisateur.
- Remplacement de 91 claviers de paiement en fin de vie afin de renforcer la sécurité des données clients sensibles et de réduire les risques de failles de sécurité.
- Développement du système de gestion des laissez-passer Golf Tous accès.
- Développement d'une application mobile pour la réservation de véhicules afin de suivre l'utilisation des véhicules collectifs.
- Développement d'automatisations entre ADP et Active Directory pour automatiser l'administration du système réseau.
- Nous avons réussi un audit des normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI-DSS) et obtenu la certification d'un évaluateur de sécurité qualifié (QSA) d'une importante société spécialisée en conformité réglementaire et en cybersécurité.

Services Assistance et Infrastructure

En 2024, les services clients ont reçu en moyenne 452 demandes d'assistance par mois. Outre cette prestation de services essentielle aux employés, les réalisations suivantes soulignent l'engagement du service informatique envers l'optimisation de l'efficacité et de la productivité, tout en restant vigilant face aux cybermenaces.

- Nous avons mené l'évaluation annuelle des risques informatiques de 2024, essentielle pour identifier les vulnérabilités et garantir la sécurité et la résilience de notre infrastructure informatique.
- Nous avons mis en place l'authentification multifactorielle de l'accès informatique à la solution de virtualisation de la CPN, améliorant ainsi les contrôles d'accès à la batterie de serveurs Windows.

- Nous avons renforcé la sécurité à la centrale électrique de Niagara Parks (NPPS) grâce à l'installation de caméras de vidéosurveillance, de bornes d'appel et à la mise à niveau de l'infrastructure informatique de l'éclairage numérique.
- Pour le nouveau site « Popcorn Wagon », nous avons mis en place l'infrastructure informatique, le nouveau système de point de vente mobile, les périphériques et les claviers NIP de traitement des paiements.
- Installation de nouvelles pointeuses au Whirlpool Golf et à la Marina pour améliorer l'efficacité et la productivité.
- Installation de sept nouveaux plans de travail dans les restaurants Table Rock et Grandview pour améliorer l'efficacité et la productivité.

Plans pour 2025-26

Service des réseaux

- Améliorer le WiFi extérieur pour les visiteurs et les intervenants en ajoutant une infrastructure et des points d'accès entre le Floral Showhouse et le Oakes Garden Theatre, répondant ainsi aux attentes en matière d'une solide connectivité Internet.
- Améliorer les services cellulaires du Table Rock Complex en installant un système d'antennes numériques dans tout le complexe, garantissant ainsi aux visiteurs un accès fiable aux communications et à l'information pendant leur visite.
- Collaborer avec un fournisseur de services cellulaires hébergés de la Commission des parcs du Niagara pour installer des monopoles à des emplacements stratégiques afin d'améliorer le service cellulaire pour les visiteurs et les intervenants de la Commission des parcs du Niagara.
- Développer un réseau de fibre optique entre le Table Rock Complex et les sites de Queen Victoria Place afin de fournir un chemin alternatif pour le trafic réseau et de réduire les risques d'interruption d'activité.
- Concevoir et construire l'infrastructure réseau du nouveau centre de données informatiques du centre de maintenance.

Service des applications

- Modifier le système de billetterie Accesso pour prendre en charge la billetterie des bus WEGO.
- Développer la configuration et la production de rapports pour répondre aux besoins professionnels.
- Remplacer les systèmes de point de vente Accesso de billetterie des attractions, en fin de vie, afin de garantir des résultats fiables et des transactions sécurisées, améliorant ainsi l'expérience des visiteurs et l'efficacité opérationnelle.

- Remplacer certaines imprimantes de reçus, certains scanners de codes-barres et certaines imprimantes de billets clients avant la prochaine saison afin de garantir des résultats fiables et d'améliorer l'expérience générale des clients.

Services clients et infrastructure

- Développer l'infrastructure et le réseau de fibre optique pour prendre en charge la connexion des nouveaux monopoles de services cellulaires, garantissant une transmission fiable de données améliorant la connectivité et l'expérience générale de la clientèle.
- Approvisionnement et mise en œuvre d'un réseau de stockage (SAN) pour le centre de maintenance et le centre de données informatiques.
- Élaboration des spécifications, acquisition et configuration de nouveaux serveurs d'hébergement pour l'environnement de serveurs virtuels, permettant une gestion efficace des ressources, une évolutivité et une fiabilité accrues du système.
- Remplacer les commutateurs en fin de vie aux emplacements clés afin de garantir la fiabilité et la sécurité du réseau, tout en mettant à jour les systèmes d'exploitation les plus récents et les correctifs pour se protéger des vulnérabilités.
- Dans le cadre du plan quinquennal d'attrition informatique, nous évaluerons et remplacerons les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables de plus de cinq ans afin d'améliorer la productivité et de minimiser les risques d'interruption d'activité.

13.0 Inventaire des cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au sein de l'agence

En 2024, Niagara Parks a défini des orientations internes concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle générative (Gen AI). Ces dernières reflètent les bonnes pratiques, les orientations provinciales et soutiennent la protection des données des particuliers, des entreprises et des organisations en signalant les utilisations de l'intelligence artificielle et en gérant activement les données et la cybersécurité.

En 2024, par l'intermédiaire de son centre de services à la clientèle, Niagara Parks a mis en place une fonction de chatbot programmée pendant les périodes de pointe, ce qui a permis de répondre rapidement aux questions courantes des visiteurs. Régulièrement évalué et mis à jour, le nouveau chatbot contribue également à détourner les requêtes courantes des canaux de signalement moins efficaces, optimisant ainsi la capacité organisationnelle et orientant les ressources du service à la clientèle vers les domaines prioritaires.

Conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'IA, les visiteurs sont informés que la fonction de chat est gérée par un robot conversationnel automatisé. Les visiteurs sont également invités à participer à une enquête de satisfaction interagissant avec le nouveau chatbot afin de mieux comprendre leur expérience et d'améliorer la satisfaction de la clientèle.

Titre et/ou catégorie du cas d'utilisation de l'IA (p. ex., chatbot/robot conversationnel) :

- Chatbot via le système Zendesk géré par le Centre de services à la clientèle de Niagara Parks

Description du cas d'utilisation de l'IA, incluant son objectif, les termes et définitions pertinents, et la problématique professionnelle qu'il résout :

Le chatbot Zendesk IA permet au Centre de services à la clientèle de Niagara Parks de gérer plus efficacement la forte demande de renseignements des clients via le site web de Niagara Parks. Le chatbot est capable de répondre aux questions simples et, pour les questions plus complexes, la conversation est transférée à un agent. Une fois transféré, le chatbot fournit un contexte complet de l'interaction du client avec l'agent, y compris les messages précédents et les pages consultées précédemment. Par conséquent, le chatbot IA simplifie les flux, contribue à réduire la charge de travail des agents et améliore l'efficacité opérationnelle grâce à une visibilité complète.

Nom du service au sein de l'organisme provincial responsable du cas d'utilisation de l'IA.

- Centre de services à la clientèle de Niagara Parks

Une description détaillée des avantages de l'utilisation de l'IA pour l'Ontario, ainsi que de la surveillance continue, de l'évaluation des risques et du plan d'atténuation, de la supervision humaine et de l'évaluation des impacts potentiels sur les communautés, les personnes et l'environnement, est mise en œuvre :

- L'utilisation de la fonctionnalité de chatbot IA dans Zendesk permet à l'équipe du service à la clientèle de communiquer plus efficacement avec les clients et les résidents en fournissant des

réponses directes aux questions simples de type FAQ et en fournissant du contexte pour les questions plus complexes transmises à un agent. Cette efficacité accrue garantit que tous les clients qui contactent l'équipe du service à la clientèle reçoivent le meilleur service possible.

- Le chatbot IA repose sur des règles, et n'est pas un chatbot d'IA générative. Cela signifie que toutes les réponses fournies aux clients sont créées par l'équipe du service à la clientèle de Niagara Parks et ne sont pas inventées par le chatbot. Cela garantit que tous les messages sont approuvés et correspondent à notre image de marque. Bien qu'elles ne soient pas utilisées actuellement, le bot dispose de capacités d'IA générative limitées, car il peut créer une réponse à partir d'articles rédigés par l'équipe du service à la clientèle de Niagara Parks dans la base de connaissances préremplie. Bien qu'elle ne soit pas utilisée actuellement, si cette fonctionnalité était déployée ultérieurement, toutes les informations compilées par le bot seraient à nouveau conformes au langage approuvé par Niagara Parks.

Une description détaillée des jeux de données utilisés par le cas d'utilisation de l'IA, indique notamment l'usage de données personnelles et leur mode de protection :

- Chaque ticket du système Zendesk utilisé par l'équipe du service à la clientèle pour suivre les interactions est composé de plusieurs objets de stockage de données. Par exemple, un ticket est composé de métadonnées, puis, selon son contenu, de plusieurs objets de stockage de données supplémentaires tels que des pièces jointes, des événements, des balises, etc. Lorsque les clients entament une conversation avec le chatbot IA, ils n'ont pas besoin de saisir de données supplémentaires. S'ils choisissent de communiquer avec un agent du service à la clientèle, nous leur demandons alors leur nom, leur courriel et de cocher une case facultative pour sélectionner le service en français ou en anglais.
- Les données traitées par Zendesk AI sont soumises aux normes et engagements de sécurité, y compris la conformité aux mesures de sécurité d'entreprise rigoureuses de Zendesk et le stockage dans l'environnement Zendesk conforme à la norme SOC 2.

De 2025 à 2028, Niagara Parks se conformera à toutes les lois provinciales pertinentes tout en continuant d'explorer les possibilités d'utilisation et d'intégration accrues de l'intelligence artificielle dans l'ensemble de Niagara Parks, afin d'optimiser sa capacité organisationnelle, de soutenir la prise de décision en fonction des données et de simplifier ses interactions avec les clients en améliorant l'accessibilité des principaux services et attractions.

14.0 Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés

Le portefeuille de biens immobiliers de Niagara Parks s'étend le long de la rivière Niagara, de Fort Érié à Niagara-on-the-Lake. Niagara Parks a une politique immobilière qui s'aligne sur la directive immobilière du Conseil d'administration du Cabinet (2019) qui régit la gestion, l'acquisition et la cession des biens immobiliers de Commission de Niagara Parks. Le plan de relance à moyen terme de Niagara Parks, présenté au ministère en mars 2021, a mis en évidence une occasion clé de réaliser des économies en identifiant les terrains et les bâtiments non essentiels à vendre ou à louer. La gestion des terrains de Niagara Parks est aussi spécifiquement décrite dans la lettre de mission du ministère pour que Niagara Parks collabore en vue d'obtenir les approbations nécessaires.

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

Le gouvernement de l'Ontario a approuvé le contrat entre Niagara Parks et Toronto Power Hotel Inc. pour le réaménagement de la Toronto Power par le secteur privé. La planification préalable aux travaux a débuté à la fin de l'automne 2024 et les travaux se poursuivront jusqu'en 2028.

De 2025 à 2028, Niagara Parks continuera de collaborer étroitement avec le ministère afin d'obtenir les autorisations nécessaires à la mise en œuvre des transactions foncières suivantes :

- Futur réaménagement de la centrale électrique d'Ontario Power
- Vente de terrains vacants excédentaires (Niagara Falls – E/S et O/S Ives Gateway). La Municipalité de Niagara a approuvé l'acquisition des deux parcelles pour une station de pompage à faible pression.
- Élaboration d'un bail foncier potentiel pour le système de transport des visiteurs

Marina de Niagara Parks

Niagara Parks étudiera les options de réaménagement de sa marina le long de la promenade Niagara Sud, la seule marina de la rive canadienne du cours supérieur de la rivière Niagara. Le site comprend trois éléments : huit acres de marina, un littoral de cinq acres et un terrain vacant de 47 acres. Niagara Parks a retenu les services d'un consultant pour élaborer une analyse de rentabilité afin de soutenir cette possibilité de réaménagement. Elle sera étudiée plus en détail dans le présent plan d'activités 2025-2028.

15.0 Initiatives impliquant des tiers

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

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Niagara City Cruises	Opérateur du service croisières en bateau au sein de Niagara Parks, dans le cadre d'un accord de 30 ans ayant débuté en 2013.	La croisière en bateau est une expérience de signature canadienne et un générateur essentiel de demandes pour Niagara Parks et la destination. Niagara Parks travaille en collaboration avec Niagara City Cruises sur le forfait et les promotions afin d'augmenter la fréquentation et les revenus.
Niagara Adventure Excursions (opérant sous le nom de WildPlay Niagara Falls)	Opérateur de deux attractions de Niagara Parks : Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course, dans le cadre de ce qui est maintenant un contrat de 20 ans (en attendant de répondre à des critères d'investissement définis), ayant initialement débuté en 2014.	La tyrolienne et le parcours d'aventure (Zipline to the Falls et Whirlpool Adventure Course) sont deux attractions qui offrent aux clients la possibilité de vivre une expérience aventureuse.
Falls Fireworks Series (Série de feux d'artifice des chutes)	Activer la série de feux d'artifice et coordonner le programme au nom des intervenants locaux.	Les feux d'artifice augmentent le nombre de visiteurs pour tous nos partenaires. Le programme se déroule en été (de mai à Thanksgiving). Les feux d'artifice visent à prolonger le séjour des visiteurs à Niagara Falls, notamment en encourageant les nuitées.
Soutien à l'illumination des chutes	Niagara Parks est membre du Niagara Falls Illumination Board, une société à but non lucratif composée de 18 représentants de la ville de Niagara Falls (Ontario), d'Ontario Power Generation Inc. de la ville de Niagara Falls (New York), de New York State Parks et de New York Power Authority.	Le Conseil des illuminations a la responsabilité et la mission de financer et de maintenir l'illumination nocturne des chutes canadiennes Horseshoe et des chutes américaines. L'illumination des chutes est une autre attraction clé de notre destination.
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.
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. NFT soutient également le programme d'intendance environnementale de la CPN en finançant la plantation de 1 100 arbres dans le cadre de la conférence RendezVous Canada à Niagara Falls en 2026.
Le festival des lumières d'hiver	Niagara Parks a été un partenaire fondateur de l'événement communautaire original et reste un contributeur important de ce qui est maintenant un événement touristique, par le biais de la conception de l'éclairage, de la programmation et du soutien manuel.	L'événement attire les visiteurs à Niagara Falls et prolonge la saison de la destination. Le festival des lumières d'hiver est supervisé par Niagara Falls Tourism, avec le soutien financier de Niagara Falls Canada Hotel Association.
Alliance du tourisme culinaire (ATC)	Organisation assurant la promotion des champions locaux de l'alimentation et des boissons en Ontario.	L'adhésion et la certification « Feast ON » des restaurants à service complet de Niagara Parks soutiennent le respect de la marque et ont un impact économique positif.
Association des restaurants, hôtels et motels de l'Ontario (ARHMO)	L'ARHMO est une organisation soutenant l'industrie de la restauration et du tourisme en Ontario, liée à Restaurants Canada (anciennement l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires).	Niagara Parks en est membre, travaille en partenariat pour promouvoir le secteur et siéger au conseil d'administration.
Golf Canada	Golf Canada est la fédération sportive nationale et l'organisme directeur du golf au Canada, représentant 271 000 golfeurs et 1 400 clubs membres dans tout le pays. La mission de Golf Canada est d'accroître la participation et l'excellence des Canadiens au golf.	Le Niagara Parks Golf maintient son adhésion et participe à de nombreux programmes de Golf Canada, notamment en soutenant les événements compétitifs professionnels et amateurs et les initiatives de l'essor du jeu.
Société Stanley Thompson	La société s'est engagée à célébrer et à préserver l'héritage de Stanley Thompson, le premier architecte de Golf Canada.	Le Whirlpool Golf Course est un parcours de golf conçu par Stanley Thompson et soutient la société. Son adhésion permet de créer des réseaux, d'effectuer des recherches, de conserver des archives et d'en

		apprendre davantage sur Thompson grâce à des séries de conférences.
Digital Attractions	Opérateur des Services de Capture Numérique et Photo. Le service capture les photos des visiteurs de Journey Behind the Falls, Niagara City Cruises, Niagara Parks Power Station, White Water Walk et Butterfly Conservatory.	La mise en œuvre d'activités est prévue dans la nouvelle attraction « Flying Theatre ».
Whirlpool Jet Boat Tours	Opérateur louant un espace excédentaire à l'Horloge florale	Apporte du passage à la boutique de l'Horloge florale
Pinnacle Scopes	Opérateur de machines d'observation	Offre une commodité aux visiteurs et des revenus à Niagara Parks.
Metrolinx	Metrolinx, organisme du gouvernement de l'Ontario en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx, créé pour améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton.	Le partenariat promotionnel avec Metrolinx a démarré 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. Cette initiative est désormais proposée toute l'année.
District School Board of Niagara et Niagara Catholic District School Board.	Stage d'enseignement coopératif dans les établissements culinaires de Niagara Parks. Plus d'apprentissage pratique et expérimental proposé aux élèves	Soutien au tourisme en tant qu'opportunité d'emploi et aide au recrutement. Niagara Parks offre des possibilités d'apprentissage local liées au patrimoine naturel et culturel
Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences	Coordination de l'apprentissage des métiers en Ontario	Utilisé par les services culinaires pour les chefs apprentis (en plus des autres départements qui utilisent des apprentis dans les métiers).
Collège Niagara - Institut canadien de l'alimentation et du vin	Travail en partenariat sur les programmes d'apprentissage et d'alternance travail-études pour les services culinaires.	Soutient l'économie locale de l'emploi et les efforts de recrutement
Destination Canada	Destination Canada, l'organisation nationale de marketing, fait la promotion du Canada en tant que marque de voyage sur les principaux marchés internationaux.	Niagara Parks tire parti des programmes de marketing offerts par Destination Canada, notamment les réunions et les congrès, le commerce des voyages, le marketing numérique et les relations avec les médias touristiques.

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

Environnement

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Environnement et changement climatique Canada et ministère des ressources naturelles et des forêts de l'Ontario (MNRF)	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	Fournir une expertise pour divers programmes environnementaux, récréatifs et techniques, afin de soutenir le programme d'intendance de Niagara Parks.	Fournir au personnel de Niagara Parks des données précieuses et des stratégies de gestion des espaces naturels grâce au programme de restauration des écosystèmes du Niagara College. Niagara Parks offre également aux étudiants des possibilités d'apprentissage local et pratique en matière de restauration des écosystèmes.
Brock University	Fournir une expertise pour divers programmes environnementaux, récréatifs et techniques, afin de soutenir le programme d'intendance de Niagara Parks tout en offrant aux étudiants des expériences concrètes.	Signature d'un nouveau protocole d'entente en 2024 visant à étendre le partenariat à d'autres unités et services de la CPN au sein de la Brock University, notamment les sciences de la Terre, le développement durable, le patrimoine culturel, les arts et les études autochtones.
Science Nord	Soutenir la programmation du Centre de la nature de Niagara Glen et du Butterfly Conservatory (Conservatoire de papillons.)	Assurer la liaison avec Science Nord pour gérer le programme Nature Exchange au centre de la nature et développer une nouvelle exposition au Butterfly Conservatory.

Audubon International	L'Audubon Cooperative Sanctuary Program for Golf est un programme primé d'éducation et de certification qui aide les parcours de golf à protéger l'environnement et à préserver le patrimoine naturel du golf. En aidant les gens à mettre en valeur les précieuses zones naturelles et les habitats de la faune et de la flore qu'offrent les parcours de golf, à améliorer l'efficacité et à minimiser les impacts potentiellement nocifs de leurs activités, ce programme joue un rôle environnemental important dans le monde entier.	Pour obtenir la certification, les parcours de golf doivent démontrer un haut degré de qualité environnementale dans 6 catégories distinctes. Legends on the Niagara a obtenu la certification complète, tandis que Whirlpool continue de progresser. La certification est présentée aux clients comme une initiative durable par le biais d'événements et de diverses communications.
Soutien des entreprises et des organismes à but non lucratif OPG, Canards Illimités Canada, Groupes d'amis, Naturalistes, Land Care Niagara, MRNF, Ontario Access Coalition (Boulderers), Club de la Royal Astronomical Society – Centre Niagara, Société géologique de 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.
Centre de recherche et d'innovation de Vineland	Fournit une expertise en gestion du couvert forestier de la CPN.	Grâce au programme d'analyse de la santé des sols de Vineland, il guide le choix des graines d'arbres et les amendements de sol de la CPN afin d'améliorer la survie des arbres plantés. Étude des possibilités de développement de micro-forêts et de forêts nourricières pour étendre le couvert forestier de la CPN.
Office de protection de la nature de la péninsule du Niagara et Plan d'action pour l'assainissement de la rivière Niagara	Contribue à la préservation et à l'amélioration de la qualité de l'eau et de l'environnement du corridor de la rivière Niagara et des terres adjacentes.	La collaboration apporte une expertise et un soutien aux initiatives d'amélioration de la qualité de l'eau et de restauration des écosystèmes. En tant qu'agent de mise en œuvre du programme Canada – 2 milliards d'arbres, la CPN fournit un soutien financier et une expertise pour la plantation d'arbres et la collecte de graines au sein de Niagara Parks.
Forêts Ontario et Ontario Woodlot Association	Recherche et développement d'une stratégie de collecte de graines d'arbres et de pratiques de gestion forestière.	Permet d'offrir des ateliers et des formations sur la gestion forestière et la collecte de graines au personnel de Niagara Parks.

Ontario Power Generation (OPG)	Améliorations du programme de la protection des terres.	Le partenariat avec OPG fournit un financement et un soutien technique à Niagara Parks dans ses efforts de plantation d'arbres indigènes et de reboisement.
Monarch Teachers Network, Office de protection de la nature de Toronto et de la région, Niagara Falls Nature Club.	Accroître la programmation éducative et le rayonnement du Butterfly Conservatory de Niagara Parks.	Permet d'offrir des programmes éducatifs aux enseignants et aux élèves de la région en utilisant l'histoire de la vie des papillons monarques et de fournir des fonds pour compenser les coûts des ateliers sur les monarques pour les participants.
Agence canadienne d'inspection des aliments	Recherche sur la gestion et le contrôle des espèces envahissantes.	Recherche sur le contrôle des dommages causés par l'agrile du frêne et le puceron lanigère de la pruche.
Organisations pour la défense des sentiers et du cyclisme (Greater Niagara Circle Route, TransCanada Trail, Waterfront Trail, Greenbelt Route, Ontario Trails Council, Venture Niagara, Ontario by Bike)	Accroître la promotion et le développement des pistes cyclables dans Niagara Parks et la région environnante.	Offre des possibilités d'initiatives conjointes de marketing, d'accès au financement et d'expertise en matière de gestion des sentiers, et du Niagara River Recreation Trail.
American Public Gardens Association (Association américaine des jardins publics)	Niagara Parks est membre de l'American Public Gardens Association, une association prééminente pour les professionnels des jardins publics, et siège au conseil d'administration pour acquérir une compréhension avancée du domaine de l'horticulture publique.	Niagara Parks tire parti de son appartenance au conseil pour avoir un aperçu des bonnes pratiques, offertes par des opportunités éducatives et de mise en réseau.
Centre ontarien des espèces envahissantes	Recherche sur la gestion et le contrôle des espèces envahissantes.	Offre un soutien financier et des pratiques de gestion exemplaires pour un large éventail d'espèces envahissantes menacées, actuelles et futures, comme l'ailante glanduleux et la lanterne tachetée. Assure également la surveillance des espèces envahissantes sur les terres du Centre ontarien des espèces envahissantes.

Patrimoine et héritage

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
---------------	---------------------	-----------------------

Parcs Canada	Service des parcs nationaux du Canada qui s'occupe de sites tels que le Fort George et le monument de Brock.	Collaboration aux événements et aux visites. Possibilités de promotions croisées, le cas échéant. Niagara Parks a un protocole d'entente avec Parcs Canada (mis à jour en décembre 2020). Coopération sur les demandes d'entretien, les bonnes pratiques pour l'entretien des parcs, et collaboration avec le personnel et les bénévoles lors des événements annuels. Représentation locale de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada. Collaboration à la gestion des zones naturelles adjacentes et à la création d'habitats pour les poissons dans la rivière Niagara. En 2023, Niagara Parks a signé un contrat avec Parcs Canada pour permettre l'accès des transports WEGO sur leurs terres et pour vendre un « laissez-passer Patrimoine » conjoint donnant accès aux sites de Niagara Parks et de Parcs Canada le long du corridor de la rivière Niagara.
Le groupe de l'imprimerie Mackenzie	Organisme bénévole possédant des compétences spécialisées pour entretenir la collection du site patrimonial de l'imprimerie Mackenzie.	Collaborer avec l'association communautaire locale pour mettre en valeur l'histoire de l'imprimerie.
Plenty Canada	Sentier des plantes indigènes le long de l'escarpement du Niagara pour comprendre l'inventaire écologique.	Collaborer avec l'équipe désignée par l'UNESCO pour établir un rapport sur la biosphère dans le cadre du processus de désignation de l'escarpement du Niagara. Travailler sur les sentiers et les communautés végétales dans l'espace ouvert de Queenston Heights.
Landscape of Nations 360	Initiative pédagogique visant à fournir une compréhension complète de l'expérience des autochtones dans la région de Niagara, par le biais d'un partenariat avec les leaders et les enseignants autochtones afin d'améliorer la façon dont les histoires, les cultures et les questions contemporaines autochtones sont enseignées dans les classes de la maternelle à la 12 ^{ème} année	Soutient le mandat de Niagara Parks, qui consiste à préserver l'intendance culturelle du corridor de la rivière Niagara en reconnaissant le rôle important joué par les peuples autochtones dans l'histoire de la région.

Friends of Laura Secord / L'amical Laura Secord	L'amical Laura Secord est un collectif dont l'objectif principal est de préserver, renforcer et de perpétuer l'héritage Secord afin qu'il puisse continuer à inspirer et à éduquer les générations futures sur les nombreuses personnes qui ont contribué à définir le Canada.	Participer aux événements estivaux et mettre en valeur la vie et l'époque de Laura Secord.
Association des musées du Niagara (MONA)	Musées communautaires de la région de Niagara dont les collections et les normes professionnelles sont similaires.	Ils collaborent à l'organisation d'événements, partagent les bonnes pratiques et s'entraident en cas d'urgence.
Association des musées de l'Ontario (OMA)	Association provinciale pour les musées et les sites historiques proposant des formations dans un certain nombre de domaines connexes.	Organisation et participation à la conférence annuelle.
Musées Canada	Groupe national de musées et de fournisseurs de musées.	Collabore à la conférence annuelle et communique sur les meilleures pratiques.
Association des musées canadiens	Le plus grand groupe national de musées	Collabore à la conférence annuelle et communique sur les bonnes pratiques.
Buffalo Naval Park (Parc naval de Buffalo)	Musée situé au bord d'un lac et d'un canal, abritant des navires de guerre survivant sur le site de l'ancien fort Érié.	Travailler ensemble à l'organisation d'événements et, les Américains constituant la majorité des visiteurs du Vieux Fort, faire une promotion croisée des sites auprès des visiteurs qui partagent les mêmes intérêts pour l'histoire militaire.
Musées municipaux le long de la rivière Niagara	Responsables des collections de la communauté locale et de la programmation publique.	Le personnel de Niagara Parks a le plus de contacts et de coopération avec les musées de la ville de Fort Erie, les musées de la ville de Niagara Falls et le musée Niagara on the Lake. Ils travaillent directement sur les événements publics, la recherche, les expositions et les communications régulières concernant les activités du site.
Centre du patrimoine du chemin de fer clandestin	Musée situé dans la gare Amtrak de Niagara Falls, New York.	Coopération pour l'organisation d'événements et la mise en valeur de l'histoire des Noirs de part et d'autre de la frontière.
Association du Vieux Fort Niagara	Un site historique important du côté de New York, géré par une organisation non gouvernementale à but non lucratif.	Le personnel et les bénévoles collaborent à l'organisation d'événements annuels et échangent des informations sur les collections et les recherches.

L'amical du Fort George	Organisation à but non lucratif qui soutient le fort George et s'occupe du monument de Brock.	Collaboration avec Parcs Canada pour communiquer les besoins en personnel et en entretien du monument de Brock. Collabore aux événements et aux visites guidées des hauteurs de Queenston.
Parkway Artists' Guild (Gilde des artistes de la promenade)	Groupe de bénévoles intéressés par les arts.	Journées de peinture, interaction avec le public et vente au détail d'articles sur nos sites.
Fort Erie Native Friendship Centre (Centre d'amitié autochtone de Fort Érié)	Centre culturel et communautaire pour la communauté indigène de Fort Érié.	Une source importante pour la recherche, les événements et le recrutement à Fort Érié.
Niagara Regional Native Centre (Centre autochtone régional de Niagara)	Centre culturel et communautaire pour la communauté autochtone de Niagara on the Lake.	Une source importante pour la recherche, les événements et le recrutement pour nos sites à Niagara on the Lake.
Tubman Tours of Canada	Offre des visites guidées de l'histoire des Noirs aux groupes qui visitent la région de Niagara.	Source de recherche, d'organisation d'événements et de coopération pour l'interprétation de l'histoire des Noirs le long du corridor de la rivière.
Société historique de Lundy's Lane	Société historique bénévole de la ville de Niagara Falls.	Recherches, présentations, publications liées à plusieurs de nos propriétés et une excellente source d'information.
Bertie Historical Society (Société historique de Bertie)	La société historique bénévole de la ville de Fort Érié.	Recherches, présentations, publications concernant un grand nombre de nos sites.
Groupes de reconstitution	Groupes de bénévoles qui constituent la majeure partie de nos heures de bénévolat.	Forces de la Couronne 1812 Forces américaines de 1812 Brigade des Fenians Brigade de la révolution américaine Société napoléonienne

École d'horticulture de Niagara Parks

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
---------------	---------------------	-----------------------

Olds College, Olds Alberta	Accord permettant aux diplômés de l'école d'horticulture de Niagara Parks d'obtenir un baccalauréat en sciences appliquées (transfert en bloc).	Appuie l'objectif d'excellence de l'entreprise en faisant du programme de l'école d'horticulture de Niagara Parks un programme national reconnu.
National Association of Landscape Professionals (NALP), États-Unis	Cet organisme directeur de l'industrie du paysage en Amérique du Nord a 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.
Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Ce partenariat permet aux élèves du secondaire inscrits à un programme d'horticulture et à un programme de spécialisation en horticulture de compléter leurs études aux Jardins botaniques avec un modèle d'enseignement hybride utilisant des cours magistraux avec des études dans les jardins et du travail avec les étudiants de Niagara Parks.	Soutient la croissance du programme diplômant de Niagara Parks en améliorant l'accès aux éventuels futurs étudiants et en augmentant le nombre de candidats.
Conseil scolaire du district catholique de Niagara	Niagara Parks aidera le DSBN à offrir des parties de leur programme de spécialisation majeure en industries vertes « Dig It » (Creusez) dans les jardins botaniques de Niagara Parks.	Soutien et avantages pour Niagara Parks en renforçant la présence de l'école d'horticulture sur le marché éducatif local.
Conseil canadien des jardins	Soutien continu en tant que membre fondateur pour accroître la promotion de Niagara Parks, des jardins botaniques, de l'école d'horticulture et d'autres jardins canadiens. Développer des expériences touristiques, des possibilités pédagogiques et des stratégies de marketing conjointes.	Offre la possibilité d'initiatives de marketing conjointes et l'accès aux ressources des membres participants. Nécessite une étude plus approfondie pour élaborer un plan de dotation en personnel.
Master Gardeners of Ontario, Garden Club of Niagara et Horticulture Society of Niagara Falls	Partenariat visant à offrir des possibilités d'apprentissage aux visiteurs, aux étudiants et aux membres afin de faire progresser la prise de conscience et l'éducation (entente à élaborer).	Favorise la croissance et le développement de l'expérience des visiteurs aux Jardins botaniques et crée d'autres possibilités de revenus pour les partenaires.
Association des anciens élèves de l'école d'horticulture	Promouvoir et soutenir l'école d'horticulture de Niagara Parks, ses étudiants actuels et ses anciens élèves.	Le personnel de Niagara Parks assure la liaison avec l'Association des anciens élèves, conformément à sa mission.
Niagara College	Alliance stratégique pour les avantages mutuels vers des objectifs accrus en matière d'éducation, de formation et d'emploi pour les étudiants et les diplômés.	Comité directeur chargé de rechercher une variété d'opportunités de travail pratique ou de stage, ainsi que des évaluations d'équivalence au niveau institutionnel.

Jardins de Longwood	Le placement du stagiaire de Longwood au sein de la CPN est facilité afin de promouvoir son orientation et d'échanger du capital intellectuel, des compétences et de l'expertise.	Les parties collaborent pour veiller à ce que le stage soit assorti de projets, de missions et de travaux adéquats et appropriés afin de soutenir afin de soutenir l'orientation du stagiaire.
---------------------	---	--

16.0 Plan de communication et de marketing

Aperçu

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

Les efforts de marketing et de communication pour l'exercice 2025-privilégieront l'optimisation de la fréquentation et de la génération de revenus des attractions de Niagara Parks, en mettant ces expériences au premier plan de ses efforts promotionnels sur tous les canaux. L'équipe Communication et Marketing sera chargée d'assurer le lancement réussi de la nouvelle attraction « flying theatre » en 2025, entre les offres médiatiques payantes et acquises, ainsi que d'exécuter l'inauguration sur place et les événements médiatiques. L'accent mis sur l'augmentation de la fréquentation et des recettes des attractions aura un effet de halo, qui profitera aux autres activités génératrices de revenus de Niagara Parks, comme les services culinaires, de vente au détail, de transport et de stationnement.

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

Objectifs stratégiques

Entre 2023 et 2026, entre les thématiques de son plan stratégique décennal, les efforts de marketing et de communication de Niagara Parks seront toujours guidés par les objectifs stratégiques suivants :

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

Objectifs

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

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

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

Stratégies pour atteindre ces objectifs

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

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

2. Améliorer la valeur perçue des expériences des visiteurs

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

3. Stimuler la fréquentation des attractions

- Positionner la nouvelle attraction du « flying theatre » comme expérience incontournable pour tous les visiteurs des chutes du Niagara.
- Optimiser la valeur ajoutée de la capacité de production de vidéo/photo en interne pour créer des promotions de premier plan sur les canaux de communications propriétaires, les efforts médiatiques offerts et les initiatives rémunérées.
- Mettre l'accent sur la valeur offerte par les forfaits de Niagara Parks et accroître la visibilité de ces produits sur le plan numérique et dans le parc.
- Mettre en valeur la nature unique des merveilles naturelles ne pouvant être appréciées qu'au sein de Niagara Parks.

4. Augmenter les recettes des activités génératrices de revenus

- Concentrer le contenu promotionnel payant sur les attractions génératrices de revenus.
- Augmenter les éléments de promotion croisée entre les attractions à forte fréquentation de Niagara Parks et les activités auxiliaires (commerce de détail et offre culinaire).
- Cibler les visiteurs à forte rentabilité les plus susceptibles d'apprécier les expériences incontournables de Niagara Parks.

- Cibler les marchés américains en temps de trajet, responsables de la majorité des visites et des collectes au sein de Niagara Parks au cours des deux dernières années.
- Encourager le retour des visiteurs issus des marchés régionaux en offrant de nouvelles expériences inattendues.
- Améliorer et rationaliser nos offres en incitant les visiteurs à acheter un laissez-passer de valeur supérieure en ligne et sur place.

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

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

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

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

Plan de mise en œuvre

Les stratégies décrites dans le présent document présentent divers stades de mise en œuvre et continueront d'être adaptées entre 2025 et 2028.

Principes essentiels de la mise en œuvre

Adaptabilité

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

Suivi permanent

- L'accent mis sur les campagnes de marketing numérique facilite les possibilités de collecte et d'analyse approfondies des données sur les performances des diverses initiatives de communication et de marketing. En utilisant des outils de pointe, y compris des solutions logicielles assistées par l'IA, les stratégies seront constamment évaluées en matière de performance et de retour sur investissement.

Affectation des ressources

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

Conformité stratégique

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