

Rapport annuel 2019/2020

Table des matières

Rapport annuel 2019/2020	1
La Commission des parcs du Niagara Notre rôle et notre mandat	3
Les commissaires	4
Message de la Présidente	5
Plan stratégique décennal	9
Rapport 2019 / 2020 en révision	10
Rendement économique – Aperçu général	18
Rendement économique - Mesures du rendement en fonction des résultats	21
Rendement économique – Analyse des risques	26
Climat commercial	30
Fréquentation de Niagara Parks	32
Rémunération des commissaires	33

La Commission des parcs du Niagara

Notre rôle et notre mandat

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

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

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

Les commissaires

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

Message de la Présidente

En tant que présidente de la Commission des parcs du Niagara, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019 - 2020 au nom du personnel dévoué et des membres du conseil d'administration qui servent cette organisation.

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

Niagara Parks a connu une croissance et un succès incroyables au cours de l'exercice 2019-2020, alors que nous avons atteint un nouveau record de 127 millions de dollars pour nos activités génératrices de revenus. Nous avons constaté une augmentation de la fréquentation de presque toutes nos attractions et sites historiques, une bonne année pour nos activités de restauration et de vente au détail, ainsi qu'une excellente saison pour nos parcours de golf.

Nous avons également vu un nombre record de visiteurs profiter de nos services de transport, y compris notre système de ligne de bus WEGO Green Line, qui longe la promenade du Niagara « Niagara Parkway » et le Funiculaire « Falls Incline Railway », qui relie Niagara Parks au district touristique de Fallsview. Cela reflète la diversité des expériences et des offres disponibles le long du corridor des 56 kilomètres de la rivière Niagara et se relie sur le plan stratégique, à l'histoire de la marque et à la stratégie d'orientation de Niagara Parks, qui visent toutes deux à approfondir la compréhension et la reconnaissance de l'ensemble des expériences vécues par nos clients.

L'année 2019 a marqué la deuxième année complète de notre plan stratégique et de l'histoire de notre marque. Notre plan réaffirme le mandat historique de Niagara Parks, tout en mettant en place des objectifs ambitieux d'organisation, afin que nous devenions un exemple novateur de développement durable; un lieu accueillant, accessible et inspirant, offrant des expériences touristiques de premier ordre au niveau mondial, une source d'identité et de fierté nationales, et l'un des parcs les plus spectaculaires du monde.

Cette vision est le prisme à travers lequel nous prenons toutes nos décisions au sein de notre organisation.

La programmation, les investissements, les événements et les projets entrepris au cours de l'exercice 2019/20 ont reflété la vision, les objectifs et les thèmes énoncés dans le plan stratégique de Niagara Parks et ont été orientés et éclairés par la vision de notre marque.

S'appuyant sur la création d'une stratégie officielle d'intendance environnementale en 2018, Niagara Parks a poursuivi un certain nombre de projets et d'initiatives environnementaux importants au cours de 2019-2020. Niagara Parks a défini une stratégie de gestion forestière et urbaine à l'échelle du parc, qui oriente la sélection des arbres, les emplacements des plantations de masse et la gestion de la végétation existante, y compris les prélèvements pour préserver les zones principales d'observation. Cette stratégie comprend également des objectifs spécifiques, tels que l'augmentation de la couverture forestière urbaine à 35 % d'ici 2028 et l'augmentation de la couverture végétale indigène le long du rivage de la rivière Niagara à 75 % d'ici 2028, améliorant ainsi la qualité et la quantité de végétation riveraine indigène grâce à une gestion proactive.

Ce travail a été renforcé par un partenariat avec l'Université Brock et son centre de recherche sur le développement durable et environnemental, défini par un protocole d'accord officiel (MOU) en 2018. Au cours de ses deux premières années, ce partenariat a déjà produit des résultats incroyables pour nos deux organisations. Le travail collectif a permis à Niagara Parks de communiquer avec les chercheurs de Brock pour améliorer davantage ses objectifs de développement durable et d'intendance environnementale, tout en offrant aux professeurs et aux étudiants, un paysage emblématique à leur engagement actif en faveur de la science du développement durable.

En fait, en mars 2020, Niagara Parks a étendu son protocole d'accord de 2018 avec Brock pour y inclure l'Initiative sur les atouts des sentiers et le tourisme, qui intègre également le Conseil d'administration des sentiers de l'Ontario. Cette nouvelle extension nous aidera dans le cadre de notre processus de planification de la maîtrise des sentiers, et offrira de meilleures possibilités et initiatives éducatives aux étudiants et aux membres du corps professoral de Brock.

En plus de nos stratégies environnementales, Niagara Parks est également responsable d'une riche programmation culturelle et patrimoniale. En juin 2019, nous avons célébré le Mois des Autochtones en organisant les cérémonies d'ouverture au sein de notre Mémorial du paysage des nations au Parc « Queenston Heights Park ». La cérémonie d'ouverture a lancé un mois de programmation d'événements spéciaux pour célébrer les expériences des peuples autochtones à Niagara, y compris une journée éducative interactive pour les écoles locales, un événement littéraire spécial et un concert de la célèbre auteure et musicienne autochtone Tanya Tagaq.

La performance musicale de Tanya Tagaq a contribué au lancement d'un autre été musical live à Niagara Parks. Des concerts les vendredis, dimanches et lundis fériés dans le parc Queen Victoria ont présenté des musiciens locaux, tandis que les samedis soirs étaient réservés aux musiciens déjà reconnus par le prestigieux prix de musique Polaris. Niagara Parks s'est de nouveau associé à cette organisation culturelle pour présenter la série musicale « La scène de Niagara » (The Niagara Stage), qui a amené un certain nombre d'artistes canadiens fantastiques et variés à Niagara Parks.

Les concerts ont été complétés par des feux d'artifice tous les soirs dans le cadre de la série annuelle de feux d'artifice sur les chutes, avec le soutien du Partenariat touristique de Niagara. Le

programme des feux d'artifice à Niagara Falls est l'une des plus anciennes séries de feux d'artifice du Canada et un excellent exemple du rôle de Niagara Parks comme catalyseur du tourisme et de la croissance économique dans la région de Niagara.

Le programme Feux d'artifice sur les chutes « Falls Fireworks » est également un excellent exemple de l'importance de ces partenariats et de cette collaboration. Un fait marquant à cet égard, au cours de l'exercice 2019-2020, fut le partenariat de Niagara Parks avec son organisation sœur, la Fiducie du patrimoine ontarien (FPO), pour organiser un événement Portes ouvertes en Ontario, dans notre extraordinaire centrale électrique Canadian Niagara Power. La FPO a approché Niagara Parks avec cette idée d'ouvrir ce monument historique, resté vide et inutilisé depuis sa désaffectation en 2009, pour un événement Portes ouvertes d'une journée.

L'événement est rapidement passé à deux jours pour répondre à l'intérêt et à la demande écrasante du public et, cette collaboration entre la FPO et Niagara Parks a permis à plus de 3 000 personnes de franchir les portes massives en bronze de la centrale électrique historique en octobre 2019. Cet événement fut une occasion phénoménale d'évaluer l'intérêt du public pour le site et d'obtenir de précieux commentaires. Nous avons appris qu'il y avait un intérêt absolument incroyable, non seulement de la communauté de Niagara, mais du monde entier, à en apprendre davantage sur l'histoire de la production d'électricité et ses racines à Niagara Falls. La chance d'explorer l'une des centrales électriques historiques des chutes intrigue nos clients depuis des générations.

À l'automne 2019, Niagara Parks a entamé les étapes initiales de planification de la réutilisation adaptative de Canadian Niagara Power, qui restaurera entièrement le bâtiment et l'ouvrira pour une toute nouvelle expérience de la clientèle, qui ne ressemblera en rien à ce qui est actuellement proposé à Niagara Falls. Il s'agit d'un projet monumental, non seulement pour Niagara Parks et l'industrie du tourisme à Niagara, mais aussi pour le tourisme provincial et national. Nous voyons Canadian Niagara Power comme un catalyseur pour ramener la croissance et la demande touristiques, en particulier dans la perspective de la reprise de notre industrie à la suite des impacts de la pandémie de la COVID-19.

Niagara Parks voit également son projet de réaménagement de Table Rock comme un autre exemple de stimulation du tourisme et d'amélioration de la destination pour les visiteurs. À l'origine, ce projet de réaménagement était axé sur l'amélioration de l'expérience de la clientèle au Table Rock Centre, qui est le point de départ de millions de voyageurs chaque année. De la conception du nouveau restaurant Table Rock House, en passant par la boutique, la Table Rock Shop, jusqu'à la rénovation complète des principales installations, comme les toilettes du rez-de-chaussée, Niagara Parks est fier d'avoir réinvesti dans son emplacement le plus emblématique au bord des chutes Horseshoe.

La phase I s'étant terminée en mai 2019, Niagara Parks a commencé les travaux de la phase II du projet de réaménagement à l'automne 2019, qui comprend la zone de restauration rapide et le hall

ouest du rez-de-chaussée. Le nouveau Table Rock Centre offrira une expérience homogène et cohérente au sein de l'ensemble du bâtiment, créant un équilibre entre des espaces lumineux et aérés et des éléments historiques favorisant le récit de la construction originale de 1925.

Comme l'illustrent le projet de réaménagement de Table Rock et la réutilisation adaptative de Canadian Niagara Power, en plus des innombrables autres projets, initiatives et événements entrepris au cours de 2019/20, Niagara Parks reste concentré sur l'amélioration de l'expérience de ses clients.

Cela sera particulièrement essentiel alors que l'industrie du tourisme se tourne vers la reprise après la pandémie mondiale de la COVID-19. À la suite des conseils du médecin hygiéniste en chef de l'Ontario, Niagara Parks a pris la décision de fermer ses installations recevant du public le 14 mars 2020. Bien que les effets complets de la pandémie sur l'industrie du tourisme à Niagara et dans toute la province et le pays restent encore inconnus, Niagara Parks est convaincu que les investissements récents dans ces expériences essentielles à sa clientèle, ainsi que dans les projets futurs comme la réutilisation adaptative de Canadian Niagara Power, se révéleront comme des catalyseurs du tourisme et des visites dans la région de Niagara.

Alors que nous envisageons les changements qui seront apportés à l'ensemble de nos activités, allant de la réduction des capacités de nos attractions à des mesures de santé et de sécurité accrues pour notre personnel, Niagara Parks continuera de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires ciblés, notre ministère et nos organisations sœurs, ainsi que nos partenaires touristiques provinciaux et nationaux. Malgré ces changements, Niagara Parks reste déterminé à remplir son mandat de protection et de préservation du patrimoine naturel et culturel le long du corridor de la rivière Niagara et se concentre sur l'énoncé de sa vision de devenir l'un des parcs les plus spectaculaires au monde.

Plan stratégique décennal

Vision : Durant l'exercice 2017 - 2018, Niagara Parks a établi un plan stratégique décennal, créé comme une feuille de route visant à assurer le succès à long terme de l'organisation, ainsi que pour améliorer sa position compétitive et sa réputation. L'exercice 2019 - 20 est le deuxième exercice financier complet exécuté dans le cadre de ce plan, lequel permettra à Niagara Parks de devenir :

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

Thématiques : Afin de concrétiser complètement cette nouvelle vision et cette orientation, le plan stratégique décennal définit quatre thématiques pour diriger les efforts de Niagara Parks, qui sont représentées par les programmes, événements, annonces, initiatives et jalons ayant vu le jour dans l'ensemble des 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara au cours de l'exercice 2019 - 20.

Ces thématiques sont les suivantes :

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

Rapport 2019 / 2020 en révision

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

Avril 2019 - Programme de brûlages dirigés

Depuis plus d'une décennie, Niagara Parks a effectué avec succès de nombreux brûlages dirigés sur ses terres, afin d'encourager la régénération des herbes et des plantes indigènes présentes sur nos prairies. Pour imiter le processus naturel d'incendie, le brûlage dirigé a été développé comme un outil permettant d'utiliser le feu de manière contrôlée et sûre pour gérer les zones naturelles. Le brûlage aide à contrôler la propagation des espèces envahissantes, encourage la germination des graines indigènes dormantes dans le sol et renvoie les nutriments vers la terre. En raison des conditions météorologiques uniques requises pour terminer un brûlage dirigé, la saison des brûlages a généralement lieu en avril et mai chaque année.

Mai 2019 - Fouilles archéologiques sur le terrain du vieux fort « Old Fort Erie »

Dirigé par le Dr John Triggs, professeur agrégé et directeur du Département d'archéologie et d'études classiques de l'Université Wilfred Laurier (WLU), le partenariat avec Niagara Parks autorisant des fouilles archéologiques au vieux fort « Old Fort Erie » a été défini en 2012. Le projet, qui est une école de terrain à crédit pour les étudiants en archéologie de la WLU, est conçu pour fournir aux participants les compétences et les connaissances utilisées dans les fouilles archéologiques modernes. Les fouilles archéologiques de 2012 et 2013 ont révélé des preuves significatives d'un conflit et mis en lumière la vie des soldats, des officiers et des membres impliqués des Premières Nations. En 2015 et 2017, de nouvelles découvertes surprenantes du premier Fort Érié, construit en 1764, ont nécessité un changement d'orientation. Les travaux en cours visent maintenant à comprendre la vie dans un cadre frontalier, dans le plus ancien fort militaire britannique de la province.

Juin 2019 - Mois autochtone à Niagara Parks

En reconnaissance du mois de juin comme mois national des Autochtones, Niagara Parks s'est joint à un certain nombre d'organisations locales pour organiser des événements spéciaux, des cérémonies et des programmes au cours du mois, en commençant par les cérémonies d'ouverture du Monument commémoratif du paysage des premières nations au parc Queenston Heights. Le 14 juin, Niagara Parks a organisé une journée d'expériences éducatives interactives avec des écoles locales pour aider les élèves à découvrir les aliments autochtones traditionnels et à participer à des ateliers de contes, d'artisanat, de percussions et de danse. La programmation s'est terminée en compagnie d'un conférencier littéraire, de la célèbre interprète de chant guttural Inuk et de l'auteure publiée Tanya Tagaq, suivie d'un spectacle électrique le lendemain soir sur la scène de Niagara. Le 29 juin, « Rumble the Concert » est monté sur scène au parc Queen Victoria pour une soirée

passionnante de chants relatant l'histoire des influences autochtones dans le façonnement des genres musicaux roots, blues, jazz, folk et rock.

Août 2019 - La lieutenante-gouverneure de l'Ontario visite Niagara Parks

Niagara Parks a eu le plaisir d'accueillir Son Honneur l'honorable Elizabeth Dowdeswell, lieutenante-gouverneure de l'Ontario, en août pour une table ronde, suivie d'une visite au Table Rock Centre et d'une visite à la tour des illuminations afin de modifier les éclairages illuminant les chutes chaque soir. Son Honneur fut accueilli par la présidente de Niagara Parks, Sandie Bellows et le PDG David Adames, au siège administratif historique de Niagara Parks, au Oak Hall, pour une présentation et une discussion fructueuse sur les travaux récents visant à élargir le rôle de l'intendance environnementale et culturelle de Niagara Parks, grâce à de nouveaux programmes, de nouvelles initiatives et séries d'événements. La Commission a apprécié les perspectives et les commentaires avisés de Son Honneur et ce fut vraiment un plaisir de lui présenter certains des sites et des expériences les plus emblématiques de Niagara Parks.

Septembre 2019 - Enraciné « Rooted » : Célébrer le jardin

L'expérience automnale emblématique de Niagara Parks, « Enraciné », est revenue aux jardins botaniques en septembre, invitant nos visiteurs à profiter de la magnifique atmosphère du jardin en participant à des ateliers interactifs, des discussions, des visites et des démonstrations qui exploraient comment l'environnement naturel nous soutenait et nous nourrissait physiquement et mentalement, de manière créative. Le festival « Enraciné » s'est déroulé sur quatre week-ends à thèmes, avec des ateliers dirigés par des experts locaux, des visites des coulisses et des démonstrations du personnel de Niagara Parks et d'autres événements interactifs, le tout dans nos magnifiques jardins botaniques.

Novembre 2019 - Le légendaire Iron Scow (Chaland de fer) bouge pour la première fois depuis plus d'un siècle

Le 31 octobre 2019, des conditions météorologiques difficiles ont provoqué le changement de position du chaland de fer, qui était resté logé dans les puissants rapides supérieurs au-dessus des chutes canadiennes Horseshoe pendant plus de 100 ans. L'année précédente, en août 2018, Niagara Parks a organisé une cérémonie en l'honneur du 100e anniversaire du chaland de fer et du sauvetage déchirant qui eut lieu pour sauver les deux hommes bloqués à bord, lorsque le chaland s'est détaché de son remorqueur. La cérémonie a officiellement reconnu l'héroïsme de William « Red » Hill Sr., qui a sauvé les deux hommes. Le changement de position du chaland a fait la une des journaux à travers le monde, et les médias ont afflué vers les chutes pour capturer les images du chaland historique dans sa nouvelle position. Travaillant avec certains des principaux réseaux de publications et de télévisions à travers le monde, notamment le New York Times, USA Today, Time Magazine, NBC, CBS, CNN, The Globe and Mail, CBC, etc, des représentants de Niagara Parks ont donné des entretiens devant la caméra et au téléphone ayant atteint un large public. La valeur

ajoutée médiatique estimée de l'histoire était de 7,3 millions de dollars, tandis que sa portée estimée a atteint plus de 565 millions.

Février 2020 - Niagara Parks organise son premier symposium sur l'histoire des Noirs

Le premier symposium sur l'histoire des Noirs de Niagara Parks, organisé à la propriété « Laura Secord Homestead » en février, a rassemblé des historiens et des commentateurs communautaires de premier plan, spécialisés en histoire et culture des Noirs. L'événement, tenu à guichets fermés, mettait en vedette l'historienne Rochelle Bush, qui a exploré l'histoire fascinante d'Harriet Tubman, son accompagnement des esclaves vers la liberté dans la petite ville canadienne de St. Catharines. Saladin Allah, auteur, éducateur et troisième arrière-petit-fils du célèbre chercheur de liberté, ayant employé le chemin de fer souterrain, Josiah Henson, nous a fait part de récits passionnants sur ce chemin de fer souterrain, à Niagara Falls, New York. Rendant compte de ce que signifie l'intégration dans la société canadienne, Ayo Adewumi, cinéaste primé né au Nigéria et immigré au Canada en 2004, a apporté une perspective afro-canadienne au symposium.

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

Mai 2019 - Grande réouverture du Table Rock Centre

Après d'importantes rénovations terminées dans son installation touristique emblématique au bord des chutes, le Table Rock Centre, Niagara Parks a dévoilé la première phase de son projet de réaménagement en mai 2019. La phase I comprenait la rénovation complète du magasin de détail du rez-de-chaussée nord, qui a ouvert au public sous le nom de Table Rock Shop. Cette nouvelle conception inonde l'espace de lumière naturelle, mettant en valeur des présentoirs de vente dynamiques, des animations en magasin et une vue imprenable sur les chutes. La première phase comprenait également le retour tant attendu du restaurant historique, le Table Rock House, lieu de restauration emblématique, situé au dernier étage de Niagara Parks. Nous sommes fiers de vous dévoiler la première phase de ce projet de réaménagement de plusieurs millions de dollars, entièrement financé par nos activités.

Juillet 2019 - Séries d'activités de bien-être « Namaste Niagara »

Située au cœur de certains endroits les plus spectaculaires du corridor de la rivière Niagara, la série populaire de Niagara Parks, « Namaste Niagara », revient depuis juillet 2019, alliant des expériences de bien-être inoubliables, à un brunch local. En plus de ses bienfaits pour la santé, le bien-être et la spiritualité, les événements de « Namaste Niagara » offrent aux résidents locaux et aux visiteurs l'occasion de voir Niagara Parks sous un angle différent et de découvrir des endroits visités au préalable, de manière complètement différente et excitante. Cette série comprenait des séances de yoga guidées au pied des chutes canadiennes Horseshoe ainsi que de la méditation guidée à côté de la rivière Niagara, qui fait rage dans l'attraction « White Water Walk » de Niagara

Parks, toutes deux suivies d'un brunch époustoufflant au restaurant Queenston Heights ou au restaurant Whirlpool. Au cours des dernières années, cette série a gagné en popularité et en demande, se déroulant lors de certains week-ends à guichets fermés en période estivale. En 2019, Niagara Parks a élargi ce programme pour offrir pour la première fois des événements « Namaste Niagara », tous les samedis et dimanches de la période estivale.

Juillet 2019 - Musique live à Niagara Parks

La série de musique estivale annuelle de Niagara Parks présente des musiciens locaux de genres divers, du rock classique à la country, avec le soutien de notre principal commanditaire, Coca-Cola. Cette série annuelle a été complétée en 2019 avec La scène de Niagara « The Niagara Stage », un partenariat entre le Prix de musique Polaris, Niagara Parks et notre commanditaire Coca-Cola, pour présenter des artistes ayant déjà été reconnus ou répertoriés par le prestigieux prix de la musique canadienne. Chaque soir, le concert dans le parc Queen Victoria était suivi d'un incroyable feu d'artifice dans le cadre de la série de feux d'artifice sur les chutes 2019, offrant encore plus de raisons aux clients de visiter les chutes et de prolonger leur séjour dans cette destination.

Décembre 2019 - Niagara Parks ouvre le « Great Canadian Winter Lodge »

Pour la toute première fois, Niagara Parks a ouvert son célèbre parcours de golf Whirlpool pendant les mois d'hiver, sous le nom de « Great Canadian Winter Lodge », offrant la location de raquettes, l'accès aux sentiers d'hiver et un menu spécialement conçu, offrant des plats réconfortants et des boissons, à partir du week-end du 28 décembre 2019 jusqu'à l'arrêt de nos activités le 14 mars 2020. Bien que l'hiver soit doux à Niagara, le week-end, quand il y avait de la neige sur le sol, le « Great Canadian Winter Lodge » était la destination idéale pour les clients à la recherche d'expériences hivernales amusantes et uniques à Niagara.

Janvier 2020 - Réveillon du Nouvel an à Niagara Falls

Niagara Parks s'est joint à la ville de Niagara Falls pour organiser une célébration de la Saint-Sylvestre inoubliable, avec l'un des musiciens les plus célèbres du Canada, Bryan Adams. Le concert annuel comprenait également des performances du groupe primé Juno, au prix « Walk Off the Earth », et de l'étoile montante locale Valerie Borghesi. Cette célébration a attiré environ 60 000 personnes aux chutes pour célébrer la nouvelle année, y compris la ministre des industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, Lisa MacLeod, qui a assisté à sa première célébration du Nouvel An aux chutes, en compagnie de la présidente de Niagara Parks, Sandie Bellows, ainsi que du commissaire et du maire de Niagara Falls, Jim Diodati.

Février 2020 - Ouverture d'une nouvelle exposition au Conservatoire des papillons, le « Niagara Parks Butterfly Conservatory »

En février, Niagara Parks a dévoilé une nouvelle exposition au Conservatoire des papillons, le « Niagara Parks Butterfly Conservatory », qui a démontré qu'être lent, petit ou faible pouvait parfois présenter des avantages. L'exposition « La survie des plus lents » (Survival of the Slowest) était une exposition d'animaux vivants destinée à toute la famille, créée par le Little Ray's Nature Centre, en collaboration avec le Musée canadien de la nature. Cette exposition étudiait les différentes stratégies de survie d'espèces lentes, comme un iguane vert, un caméléon voilé, une tortue à pattes rouges et la star du spectacle, un paresseux à deux doigts nommé Barry. Elle est devenue extrêmement populaire auprès des invités et a augmenté la fréquentation du Conservatoire des papillons « Butterfly Conservatory » au cours des premières semaines d'ouverture, avant que ce dernier ne ferme ses portes à la mi-mars, en raison de la pandémie de la COVID-19.

Soutenir un environnement commercial dynamique

Mai 2019 – Les feux d'artifice sur les chutes reviennent

La plus longue série de feux d'artifice du Canada est revenue à Niagara Parks pendant les longs week-ends de la fête de la Reine et du Jour du souvenir (Memorial Day). Le site de lancement unique dans les gorges du Niagara attire des visiteurs du monde entier depuis plus de 25 ans pour profiter de ces feux d'artifice inoubliables, mis en valeur par l'étonnante illumination nocturne des chutes du Niagara. La nouveauté de l'année 2019 fut l'introduction des feux d'artifice à faible nuisance sonore, certains soirs de la semaine, ce qui a permis un spectaculaire feu d'artifice au-dessus des chutes tout en réduisant la nuisance sonore produite. La série de feux d'artifice sur les chutes 2019 a été présentée avec le soutien du Partenariat touristique de Niagara (Tourism Partnership of Niagara.)

Juin 2019 - Niagara Parks annonce un partenariat avec la golfeuse de la LPGA Brittany Marchand

Le 4 juin, lors de l'événement annuel de la Journée du golf féminin sur le parcours Whirlpool, Niagara Parks était ravi d'annoncer son nouveau partenariat avec la golfeuse de la LPGA, Brittany Marchand d'Orangeville, en Ontario. Marchand est devenue ambassadrice de Niagara Parks Golf, aidant à créer du contenu pour ses réseaux sociaux, tout en servant d'exemple aux golfeurs que Niagara Parks espère atteindre. 2019 a marqué la deuxième saison de Marchand sur la tournée de la LPGA. Elle se sert de son titre de championne pour encourager les jeunes athlètes à poursuivre leurs rêves dans les domaines du sport et de l'enseignement, après avoir étudié le génie chimique, tout en jouant au golf de la NCAA, à la North Carolina State University.

Août 2019 - Niagara Parks signe un protocole d'accord sur le sentier binational

En août, Niagara Parks s'est joint à la Niagara River Greenway Commission et à la Buffalo and Fort Erie Public Bridge Authority pour signer un nouveau protocole d'accord concernant la promotion et l'entretien conjoints des réseaux de sentiers nouvellement reliés des deux côtés du corridor de la rivière Niagara. Cet accord était l'aboutissement d'un désir partagé par nos trois organisations, de promouvoir et d'entretenir la nouvelle jonction des sentiers après les voies cyclables et piétonnes, récemment ajoutés sur le pont international de la paix. L'ajout de ces voies offre un excellent point de jonction entre le Canada et les États-Unis, encourageant la vie active, le transport propre et l'exploration des incroyables sentiers, parcs et espaces naturels des deux côtés de la rivière.

Octobre 2019 – L'opération Portes ouvertes en Ontario présente la Canadian Niagara Power

Niagara Parks s'est associé à la Fiducie du patrimoine ontarien pour organiser un événement Portes ouvertes au sein de l'impressionnante centrale canadienne Canadian Niagara Power, en octobre. Ce qui a commencé comme une opportunité d'une journée s'est rapidement transformé en deux jours lorsque les 1 600 billets gratuits ont été rapidement réservés dans les 30 minutes suivant leur lancement sur le site Web de Niagara Parks. Au cours du week-end des 26 et 27 octobre, plus de 3 000 visiteurs ont traversé ce bâtiment historique, participant aux visites des coulisses, qui comprenaient l'accès à la salle intérieure des générateurs, abritant les 11 générateurs d'origine, des espaces de bureaux en marbre, la salle de contrôle d'origine, des balcons et bien plus encore. Cet événement a généré une excellente couverture médiatique et a contribué à donner un nouvel élan et à susciter l'enthousiasme pour les projets de Niagara Parks, concernant la réutilisation adaptative du bâtiment.

Décembre 2019 - Séance de dédicaces de livres à l'historique Oak Hall

Le 9 décembre, Niagara Parks a accueilli l'auteure et historienne primée Charlotte Gray pour une réception et une cérémonie de dédicaces de ses livres au sein du Oak Hall, l'ancienne résidence historique du magnat canadien des mines, Sir Harry Oakes. Cet événement, tenu à guichets fermés, a fait la promotion du dernier livre de Gray, « Murdered Midas », l'histoire de Sir Harry Oakes, qui présentait une nouvelle perspective sur l'enquête avortée et le procès choquant tenu dans les rues isolées de l'île coloniale des Bahamas, proposant un nouveau suspect jusque-là négligé.

Janvier 2020 - Portes ouvertes annuelles du mariage

Dans l'industrie du mariage, Niagara Parks est connu pour ses salles spectaculaires, sa cuisine délicieuse et son service incroyable. Au cours des dernières années, Niagara Parks a organisé une journée portes ouvertes du mariage en janvier, pour les couples ayant déjà réservé leur mariage chez nous, et pour les couples souhaitant en savoir plus sur nos mariages. Organisée au Legends on the Niagara Clubhouse, la journée portes ouvertes du mariage offre aux couples l'occasion d'entrer directement en contact avec notre équipe de professionnels variés, en vue d'en apprendre davantage sur nos installations et de goûter à des choix de menus spectaculaires, servis fraîchement par l'équipe de restauration de Niagara Parks.

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

Avril 2019 – Remplacement du pont Ussher's Creek

Dans le cadre de son engagement continu à offrir des expériences exceptionnelles à tous les visiteurs, sur l'ensemble des 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara, Niagara Parks a achevé un projet de construction en avril 2019, visant à remplacer le vieillissant pont Ussher's Creek, situé sur la promenade sur « Niagara Parkway », à Chippawa. Niagara Parks a investi 1,4 million de dollars dans ce projet d'infrastructure, qui entretient l'aspect patrimonial du pont (premier pont de Niagara Parks sur la promenade sud). Le projet a également ajouté de nouvelles pistes cyclables pour offrir une meilleure jonction avec le sentier récréatif de la rivière Niagara, améliorant l'expérience des cyclistes de Niagara Parks et répondant à la récente croissance de la demande de cyclotourisme au sein de Niagara.

Juin 2019 - Stratégie d'orientation

La nouvelle stratégie d'orientation de Niagara Parks, conçue pour aider nos visiteurs à mieux découvrir les sites et les attractions le long de l'ensemble du corridor de 56 kilomètres de la rivière Niagara, est un élément clé de la nouvelle initiative de marque de Niagara Parks et un objectif décrit dans notre plan stratégique. La nouvelle stratégie suit les lignes directrices de la marque de Niagara Parks et remplace les panneaux désuets et incohérents, qui se trouvent partout sur nos propriétés, par une signalisation nouvellement conçue, visant à favoriser la transmission de l'histoire de Niagara Parks aux visiteurs, et à favoriser leur circulation, tout en améliorant le flux des piétons et des véhicules. La première phase de cette stratégie s'est achevée à l'été 2019, en commençant par l'identification des sites des principales zones, puis finalement de toutes les attractions et de tous les sites. Les phases suivantes comprendront les panneaux de direction destinés aux véhicules, la signalisation interprétative et la signalisation des installations.

Septembre 2019 - Dîner éphémère automnal lors de l'exposition florale « Floral Showhouse »

L'Exposition florale « Floral Showhouse » de Niagara Parks fut le site du dernier dîner éphémère de 2019 au mois de septembre. Les terrains bien entretenus ont été transformés en un autre espace de restauration en plein air époustouflant et la talentueuse équipe de restauration de Niagara Parks a créé un menu alléchant, conçu pour mettre en valeur les cultivateurs et les producteurs de l'Ontario qui travaillent dur, tout en démontrant notre lien inhérent avec la terre, son patrimoine et notre culture. Les visiteurs ont pu circuler au gré de pauses gustatives et explorer l'intérieur de l'exposition florale « Floral Showhouse », qui présentait son incroyable spectacle « Rieger Begonia », assorti d'une thématique de récolte automnale.

Octobre 2019 - La ministre Lisa MacLeod visite le Table Rock Centre et fait son annonce en faveur de nos sites touristiques

En octobre, Niagara Parks a accueilli l'honorable Lisa MacLeod, ministre des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, pour une visite et l'annonce du financement du Festival de lumières d'hiver. L'annonce a eu lieu dans le Grand Hall du Table Rock Centre de Niagara Parks, nouvellement rénové, au bord des chutes canadiennes Horseshoe. La ministre MacLeod a annoncé un financement de 250 000 \$ pour soutenir le Festival de lumières d'hiver de l'Ontario Power Generation (OPG) de 2019-2020. Pendant ce qui est généralement considéré comme une période de l'année plus calme pour le tourisme, le Festival de lumières d'hiver de l'OPG attire des millions de visiteurs à Niagara Falls pendant les mois d'hiver, ce qui correspond à l'objectif de la ministre MacLeod de créer des animations touristiques 365 jours par an en Ontario.

Novembre 2019 - Nos chefs-apprentis brillent lors de leur dîner annuel de démonstration

En tant qu'exploitant de l'un des plus grands programmes d'apprentissage de la restauration en Ontario, Niagara Parks a eu le plaisir d'organiser un autre dîner-démonstration spectaculaire pour les apprentis cuisiniers et chefs dans son restaurant historique le Queenston Heights en novembre. L'événement annuel, tenu à guichet fermé, a mis en vedette de nombreux jeunes chefs talentueux démontrant leur passion pour la cuisine, à côté de chefs de Niagara Parks, pour la préparation d'un dîner fabuleux, composé de six plats, utilisant des produits locaux et des vins VQA de Niagara. Cet événement désigne également le lauréat de la bourse d'apprentissage de Niagara Parks, qui récompense l'efficacité professionnelle, l'implication au sein de notre collectivité et les aspirations professionnelles en général d'une personne dans l'industrie de la restauration.

Mars 2020 - Niagara Parks et l'Université Brock développent leur partenariat pour étudier le réseau de sentiers

Deux ans après la signature d'un premier protocole d'accord, la Commission des parcs du Niagara et l'Université Brock ont signé un autre accord de collaboration avec le Conseil des sentiers de l'Ontario en mars. Connu sous le nom d'Initiative sur les atouts des sentiers et du tourisme, ce nouveau partenariat aidera Niagara Parks à évaluer et à développer de façon durable son vaste réseau de sentiers. Cet accord comprendra une évaluation des besoins afin d'aider Niagara Parks dans son processus de planification cadre des sentiers, ainsi que des occasions de transmission d'expériences destinées aux étudiants de Brock et des initiatives dirigées par des membres du corps professoral de Brock et des étudiants diplômés.

Rendement économique – Aperçu général

Tirant parti des résultats extraordinaires accomplis au cours de l'exercice précédent, Niagara Parks est entré dans la saison touristique 2019 - 20 avec un certain optimisme et pensait continuer à capitaliser sur les excellentes bases de revenus et de croissance de ses ventes et sur l'augmentation des visites, dans le but de poursuivre ses réinvestissements dans ses activités.

Ayant pour cadre son plan stratégique décennal, Niagara Parks a mis en œuvre plusieurs projets de haut vol pour insuffler une nouvelle dynamique aux expériences emblématiques des visiteurs, accessibles le long des 56 kilomètres du corridor de la rivière Niagara. Ces projets ont été complétés par des investissements opérationnels en matière d'immobilisations et de technologies au sein de Niagara Parks, afin de garantir que son organisation demeure pertinente et au niveau.

Le principal investissement de Niagara Parks au cours de 2019/20 fut la poursuite de son projet de réaménagement de Table Rock, qui visait à renouveler l'offre de vente au détail, de restaurations et d'attractions disponibles sur le lieu le plus emblématique et le plus générateur de revenus de Niagara Parks, le Table Rock Centre. Avec l'achèvement de la phase I en mai 2019, Niagara Parks a commencé la construction de la phase II en octobre 2019, avec l'intention de rouvrir à l'été 2020.

Alors que le projet de réaménagement de Table Rock vise à renouveler cette expérience emblématique des visiteurs, Niagara Parks a également commencé à travailler sur un nouveau projet passionnant, qui offrira une expérience entièrement nouvelle à l'organisation et à la destination de Niagara Falls. Tout au long de l'automne et de l'hiver 2019/20, Niagara Parks a entamé les étapes initiales de planification de la réutilisation adaptative de son ancienne et impressionnante centrale électrique Canadian Niagara Power, qui captive l'attention et l'imagination des visiteurs depuis plus d'un siècle.

La Canadian Niagara Power sera une destination de renommée mondiale, qui séduira un public international, en offrant une nouvelle expérience inédite aux visiteurs, dépassant l'histoire et la science derrière le bâtiment et présentant une expérience inoubliable et immersive alliant enseignement, divertissement, aventure et émerveillement des chutes. L'un des objectifs du projet de réutilisation adaptative sera de préserver autant que possible le patrimoine du bâtiment, ainsi que d'y intégrer des solutions énergétiques durables lorsque cela sera possible.

Le réaménagement sera lancé par phase, avec le lancement de la première phase à l'été 2021, comprenant des visites en autonomie et un incroyable spectacle sons et lumières, multimédia dans l'enceinte du bâtiment. La première phase présentera également les débuts des principales commodités pour les clients, y compris un café, un magasin de vente au détail et des toilettes entièrement accessibles. Les phases suivantes de réaménagement ouvriront une plus grande partie du bâtiment, y compris des zones d'exposition, un atelier pédagogique, un espace événementiel polyvalent et une nouvelle attraction comprenant l'incroyable canal de fuite et l'infrastructure souterraine qui n'avaient encore jamais été accessibles au public.

La réutilisation adaptative de Canadian Niagara Power est un projet monumental, non seulement pour Niagara Parks, mais pour toute la destination de Niagara Falls. Aucune autre expérience comparable n'est actuellement offerte sur ce site et, la Canadian Niagara Power est considérée comme la dernière centrale électrique historique au monde, dont toute l'infrastructure est encore intacte. Le projet représente une excellente occasion de stimuler le tourisme et les visites de Niagara, ce qui aura des retombées bénéfiques pour l'industrie touristique de l'Ontario et du Canada et, donc finalement, pour les économies provinciales et nationales.

Niagara Parks est fier de faire partie d'une industrie touristique forte et dynamique et cherchera à améliorer ses possibilités de partenariats à l'avenir pour continuer à promouvoir et à accroître la demande en faveur de ce site.

Des budgets ambitieux ont été définis pour l'exercice 2019-2020 sur la base d'un exercice 2018/19 exceptionnellement solide, concernant les visites au sein de Niagara Parks. Grâce à des investissements sur des expériences essentielles aux visiteurs, ainsi qu'à la nouvelle stratégie de marque de Niagara Parks, et à une présence numérique accrue, et une initiative d'orientation, Niagara Parks a réalisé une autre année confortable en matière de visites en 2019/20.

Sur la base de cette année exceptionnelle de 2018/19, la fréquentation est restée forte au cours de 2019/20, avec une augmentation à chacune des attractions de Niagara Parks, à l'exception de Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes). Niagara Parks a enregistré une croissance globale modeste de 1,6 % de la fréquentation de ses six attractions le long du corridor de la rivière Niagara.

Les sites du patrimoine de Niagara Parks ont connu une augmentation de leur fréquentation de 6,3 % par rapport à l'année précédente, le vieux fort « Old Fort Erie » faisant état d'une augmentation de 15,2 % pour 2019/20. De plus, après une autre saison de golf favorable à Niagara, Niagara Parks Golf a signalé une augmentation de ses résultats déjà exceptionnels en 2018/19. Alors que la fréquentation du parcours de golf Whirlpool est restée identique à celle de 2018/19, « Legends on the Niagara » a enregistré une augmentation de 8,9 % de ses revenus par rapport à l'année précédente.

Au cours des dernières années, Niagara Parks n'a cessé de bâtir son profil de restauration grâce à ses offres de menus locaux dans ses restaurants à service complet, ainsi qu'à des événements culinaires spéciaux, tels que la populaire série de dîners éphémères, qui s'est poursuivie avec des événements à guichets fermés au cours de 2019/20. Les revenus des activités culinaires ont augmenté de 4 % par rapport à 2018/19, totalisant plus de 23 millions de dollars et dépassant les prévisions budgétaires de plus de 400 000 dollars.

Niagara Parks a dépassé son budget prévisionnel total de 694 000 \$, gagnant un montant record de 127 306 000 \$ grâce à ses activités génératrices de revenus, y compris les contributions de ses partenaires Hornblower Niagara Cruises et WildPlay Niagara Falls. Ceci est comparé aux revenus de 124 302 000 \$ de l'exercice précédent, qui était le record de l'organisation. Cela a permis à

Niagara Parks d'investir plus de 23 millions de dollars dans des immobilisations corporelles, contre 18 millions de dollars l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2019-2020, Niagara Parks a continué de mettre en œuvre son plan directeur conceptuel du parc Queen Victoria, avec des améliorations dans les zones situées immédiatement autour de Table Rock et du parking des chutes, afin d'améliorer la circulation et le flux des piétons. De plus, Niagara Parks a commencé la mise en œuvre de son plan de commercialisation et de marketing triennal, axé sur l'approfondissement des relations avec les visiteurs pendant la totalité de leur séjour. Les quatre objectifs du plan sont d'ancrer l'histoire de la marque de Niagara Parks, d'accroître la fréquentation, de cibler les marchés à haut rendement et d'augmenter les revenus, avec des feuilles de route élaborées pour chaque objectif.

En ce qui concerne sa structure organisationnelle, Niagara Parks a investi dans un nouveau logiciel de planification des ressources d'entreprise (ERP) pour moderniser ses systèmes financiers et ses processus d'approvisionnement dans l'ensemble de l'organisation. Par l'entremise de son équipe des ressources humaines, Niagara Parks a acheté et mis en œuvre un nouveau système de suivi des candidatures, qui permettra d'éliminer les approbations des candidatures et le recrutement sur papier, ainsi que toute la documentation d'intégration. Le nouveau système rationalisera les activités de recrutement de Niagara Parks, à temps plein et saisonnier, ce qui facilitera la tâche des candidats potentiels et des responsables du recrutement.

Grâce à une année fantastique de visites et de revenus, Niagara Parks a réussi à bien progresser sur de nombreuses priorités énoncées dans son plan stratégique décennal, en plus de réinvestir dans ses activités. Cette situation financière solide garantit à Niagara Parks d'être en mesure de continuer à s'acquitter pleinement de son mandat, qui est demeuré identique depuis le début, à savoir de protéger et de préserver le patrimoine naturel et culturel le long du corridor de la rivière Niagara, tout en contribuant au succès économique de la Région de Niagara et de la province de l'Ontario.

Résultats d'exploitation réels du 1er avril 2019 au 31 mars 2020				
<i>(En milliers de dollars)</i>	2019/20			2018/19
	Budget	Réel	Différentiel	Réel
Revenus	126 612 \$	127 306 \$	694 \$	124 302 \$
Dépenses d'exploitation	104 381 \$	102 592 \$	(1 789) \$	101 211 \$
Excédent net pour la période avant intérêts et amortissements (EBID)	22 231 \$	24 714 \$	2 483 \$	23 091

Rendement économique - Mesures du rendement en fonction des résultats

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

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

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

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

Bien qu'il existe de nombreux exemples dans les activités et la structure d'entreprise de Niagara Parks, les projets suivants ont été reconnus comme des initiatives de Niagara Parks, dotées de données mesurables conçues pour atteindre ces résultats.

Augmenter les revenus : réaménagement du Table Rock Centre

Entrées et sorties : À l'automne 2018, Niagara Parks a entamé la phase I de son projet de réaménagement du Table Rock Centre, afin de renouveler les expériences de vente au détail, de restauration et d'attraction de l'établissement touristique emblématique, situé à côté des chutes canadiennes Horseshoe, dans le cadre d'une approche de projet autofinancé et pluriannuel. Niagara Parks a investi environ 9,6 millions de dollars pour la phase I, qui a été entièrement financée par ses activités. La phase I comprenait la rénovation complète du lieu de restauration emblématique de Niagara Parks, le Table Rock House, ainsi que du magasin de vente au détail du rez-de-chaussée, le Table Rock Shop, inauguré en mai 2019.

Résultat : Le Table Rock Centre représente un tiers du total des revenus de Niagara Parks et a été identifié comme un investissement stratégique essentiel et une priorité du plan stratégique. Le réaménagement de cette installation commerciale historique et importante pour Niagara Parks continue de transformer ce complexe unique, en améliorant la connectivité et la circulation de nos

visiteurs, tout en améliorant l'esthétique générale du bâtiment, pour en faire un endroit où les visiteurs découvrent le meilleur de Niagara Parks. Ce réaménagement vise à offrir un meilleur modèle de prestation de services aux clients, qui à son tour, générera des revenus accrus pour soutenir d'autres projets stratégiques et investissements en capital.

Niagara Parks a dévoilé les rénovations terminées de la phase I lors d'une grande cérémonie de réouverture du restaurant Table Rock House et de la boutique Table Rock Shop en mai 2019. Le restaurant Table Rock House propose une expérience gustative unique et mémorable, qui met l'accent sur la vue et le cadre, l'émerveillement et la puissance des chutes, dans un cadre contemporain, naturel et intemporel. L'esthétique de la salle de restauration évoque un cadre naturel, avec des finitions en pierre et en bois ciselé, associées à des touches industrielles de cuivre et de laiton, afin de promouvoir le récit de la construction originale du bâtiment historique en 1925.

Au cours de sa première année, le restaurant Table Rock House a généré 6 363 113 \$ de chiffre d'affaires, de mai 2019 à mars 2020, au lieu de 5 915 932 \$ pour la même période l'année précédente. De plus, la facture moyenne du restaurant est passée à 35,54 \$ en 2019/20, au lieu de 28,24 \$ l'année précédente. Le nouveau restaurant offre une expérience culinaire de qualité, avec de nouveaux menus mettant l'accent sur les produits locaux et racontant les histoires des producteurs, des fournisseurs, des brasseurs, des distillateurs, et de tous les autres intervenants, à travers l'Ontario, que Niagara Parks est fier de soutenir.

La boutique Table Rock Shop, point de vente essentiel pour Niagara Parks, n'avait pas été rénovée depuis près de 25 ans. Les rénovations ont vraiment transformé cet espace sombre et désuet en un nouveau magasin de détail époustoufflant, avec une approche « boutique dans la boutique, » des zones mettant en valeur des marques et des produits signés tels que Roots, Lululemon et Herschel. La disposition ouverte améliore la circulation des clients et l'expérience d'achat en général, ce qui se traduit par une augmentation des ventes et des revenus générés.

De mai 2019 à mars 2020, le Table Rock Shop a généré 11 519 171 \$ de chiffre d'affaires, au lieu de 9 535 654 \$ l'année précédente. Le nombre de transactions a considérablement augmenté en 2019/20 par rapport à l'année précédente, passant de 304 449 à 373 732. De plus, le montant moyen par transaction est passé de 23,76 \$ en 2018/19 à 30,57 \$ dans le nouveau magasin en 2019/20. Cette croissance démontre la valeur ajoutée d'un investissement dans un point de vente au détail comme le Table Rock Shop, qui accueille chaque année des millions de visiteurs. Les rénovations ont complètement transformé l'expérience de vente au détail de cet endroit, partant d'un magasin surpeuplé et désuet et le transformant en un espace lumineux et moderne, conçu en complément d'une marchandise de haute qualité, tout en offrant une expérience d'achat plus agréable aux visiteurs.

Amélioration de l'expérience des visiteurs : développement d'une stratégie de marque convaincante

Entrées et sorties : L'un des premiers projets entrepris dans le cadre du nouveau plan stratégique de Niagara Parks était le développement d'une stratégie de marque convaincante. Ce processus incluait aussi la création d'un nouveau plan de marketing et de vente, ainsi qu'une stratégie d'orientation exhaustive. Niagara Parks a investi environ 350 000 \$ au cours de l'exercice 2019-2020 dans l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'orientation, qui a été officiellement mise en œuvre en juin 2019.

Résultat : Le développement d'une stratégie de marque convaincante faisait partie d'un effort visant à rehausser la reconnaissance et la compréhension de l'étendue des offres disponibles à Niagara Parks, ainsi qu'à mieux positionner l'organisation en vue de l'atteinte des objectifs définis dans le plan stratégique, dont devenir l'un des parcs les plus spectaculaires du monde. L'histoire de la marque et la stratégie d'orientation définissent également les expériences uniques qui distinguent Niagara Parks dans ce monde, y compris l'identification des occasions de transmission dans le corridor de 56 kilomètres de la rivière Niagara.

Le site Web et les canaux numériques de Niagara Parks sont des éléments essentiels de notre stratégie de marque et n'ont cessé de voir augmenter leur fréquentation et leur portée. Cette croissance nous a fourni une excellente plate-forme pour approfondir la compréhension et la reconnaissance de la diversité des expériences de Niagara Parks auprès d'un public plus large, y compris les marchés cibles potentiels actuels.

De même, la nouvelle stratégie d'orientation de Niagara Parks, mise en œuvre pour la première fois au printemps et à l'été 2019, est également conçue pour accroître la reconnaissance de la marque et la compréhension de Niagara Parks, de notre histoire et des expériences que nous proposons. Notre stratégie aidera les clients à voir Niagara Parks comme étant plus que les chutes et le Table Rock Centre, et leur fera connaître d'autres expériences et sites spectaculaires, situés le long du corridor de la rivière Niagara de 56 kilomètres. Cette stratégie d'orientation remplace toute notre signalisation obsolète par la signalisation de la nouvelle marque Niagara Parks, pour aider nos visiteurs à mieux naviguer et mieux comprendre toutes les offres disponibles. Entreprise par étapes, la première phase de la stratégie comprenait l'identification des sites des zones essentielles puis de toutes les attractions et de tous les sites. Les phases suivantes comprendront les panneaux de direction destinés aux véhicules, la signalisation interprétative et la signalisation des installations.

Au cours de l'exercice 2019-2020, Niagara Parks a connu une augmentation de la fréquentation de chacune de ses attractions, à l'exception de Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes). La fréquentation des sites du patrimoine de Niagara Parks a également augmenté, ainsi que celle de l'achalandage sur le Funiculaire « Falls Incline Railway » et le réseau de transport de bus WEGO. L'augmentation de la fréquentation des transports est probablement l'association la plus claire du succès de notre stratégie d'orientation, et en particulier le nombre de passagers sur la ligne verte

WEGO, qui relie chacune des attractions et des sites de Niagara Parks le long de la promenade « Niagara Parkway ». Niagara Parks a augmenté l'achalandage de la Ligne verte de 107 989 utilisateurs en 2019-2020 par rapport à l'exercice précédent, ce qui montre une augmentation du nombre de visiteurs participant à une variété d'expériences au sein de Niagara Parks, au-delà de la simple visite des chutes.

Garantir la stabilité des coûts : un nouveau système de billetterie

Entrées et sorties : grâce à un processus d'appel d'offres ouvert et compétitif, Niagara Parks a acquis un nouveau système de billetterie automatisé pour gérer les admissions à ses diverses attractions, divers sites et aires de stationnement. La nouvelle solution de billetterie vient remplacer le système précédent de Niagara Parks, qui avait atteint la fin de son cycle de fonctionnement. Le nouveau système de billetterie est le plus grand point de vente de Niagara Parks, destiné à faciliter le traitement des transactions par le personnel, à réduire les temps d'attente des visiteurs et à offrir de meilleures possibilités d'analyse des données des visiteurs et des rapports.

Résultat : La nouvelle solution de billetterie acquise par Niagara Parks, mise en œuvre en 2018 est le système de point de vente le plus important de Niagara Parks, en termes de revenus et de volume des transactions. Des améliorations significatives ont été apportées en 2019 grâce au nouveau système de billetterie, pour permettre une efficacité accrue du processus de vente ainsi qu'une meilleure production de données à des fins analytiques. Grâce à la collecte des codes postaux par le biais du système de point de vente, Niagara Parks peut mesurer les revenus des attractions et du transport selon les régions géographiques d'origine. Par exemple, la production de données montre que les cinq principales provinces et principaux États, sur la base des dépenses, sont respectivement l'Ontario, New York, la Pennsylvanie, l'Ohio et le New Jersey.

Les données du système peuvent désormais être utilisées de différentes manières pour favoriser la prise de décisions commerciales. Les rapports fréquemment examinés du système comprennent les rapports de présence, les admissions numérisées par heure de la journée, les rapports sur le volume des ventes de produits, les arrivées de réservations et les rapports de gestion des bus touristiques. Les rapports sont disponibles en temps réel et permettent aux gestionnaires de sites de prendre des décisions en temps opportun, en fonction des données. Le système permet également de gérer désormais les articles de l'inventaire, à capacité limitée, comme les salles de mariages et les pavillons de pique-niques, via un système numérique et non plus manuel. Cela a considérablement réduit la possibilité de doubles réservations ou d'erreurs, et a permis d'effectuer les réservations en fonction de notre capacité d'accueil.

Pour l'exercice 2019/2020, plus de 51 millions de dollars de transactions ont été traités par le nouveau système, ce qui en fait le plus grand système de point de vente de Niagara Parks, en termes de volume de transactions et de sommes en dollars. Cela montre également à quel point le système est essentiel pour garantir l'exactitude des coûts de l'organisation. En investissant dans un nouveau système de billetterie plus fiable, Niagara Parks réduit le risque de perturbation potentielle

de la poursuite de ses activités, tout en améliorant les processus des ressources humaines et l'expérience générale de nos clients, lorsqu'ils visitent une attraction, un site, un système de transport, etc.

Rendement économique – Analyse des risques

Comme mentionné dans le plan d'affaires de Niagara Parks et comme stipulé dans les rapports trimestriels de Niagara Parks auprès du ministère, les catégories suivantes sont appliquées aux risques de Niagara Parks : Stratégies/politiques administratives/rendement; imputabilité/gouvernance; activités; main-d'œuvre; information, technologie et infrastructure; Autres risques. Les risques suivants ainsi que leurs stratégies de gestion ont été identifiés pour l'exercice 2019/2020 :

Opérationnel

Facteur de risque : La marina de Miller's Creek

Description du risque : La marina de Miller's Creek est la seule installation nautique du littoral sur la promenade sud « Niagara Parkway ». Les améliorations apportées à cette zone sont un élément essentiel de la stratégie d'amélioration de l'expérience des visiteurs, en leur offrant des centres d'intérêt et des attractions complémentaires. Le bâtiment et le site actuels doivent être réhabilités pour éviter toute détérioration supplémentaire et pour assurer un service continu au public nautique, car l'infrastructure a plus de 50 ans. Infrastructure Ontario a été engagé pour examiner l'analyse de rentabilité et identifier un modèle commercial viable de cette possibilité d'aménagement du littoral.

Stratégie d'atténuation : Dans le cadre de notre collaboration avec Infrastructure Ontario, les buts et objectifs du développement seront réévalués. Une série d'études de marché a été entreprise pour identifier à la fois les opportunités commerciales et les contraintes des possibilités de réaménagement. De plus, un modèle financier reflétant le budget prévisionnel du réaménagement de la marina a été entrepris. L'ébauche de l'analyse de la rentabilité a été envoyée à Niagara Parks et aux intervenants municipaux pour examen. En termes d'améliorations esthétiques, Niagara Parks a entrepris la taille des arbustes, le nettoyage de l'aire de stationnement, l'installation de poteaux et de clôtures à lisses ouvertes, la peinture du café et la mise à niveau de l'équipement et des finitions intérieures, ainsi que des améliorations horticoles.

Stratégies/Politiques/Rendement

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

Description du risque : Risque de financement insuffisant pour réaliser le concept de plan directeur tel que proposé et temps insuffisant pour terminer les travaux d'ici juillet 2021.

Stratégie d'atténuation : La base commerciale préliminaire a été préparée et examinée avec le ministère et la demande d'approbation de prêt par l'Office ontarien de financement est en cours. De plus, Niagara Parks est en train de terminer des estimations techniques détaillées des composants de stabilisation. Niagara Parks utilisera des fournisseurs officiels dans la mesure du possible et

travaillera en étroite collaboration avec un consultant en attractions pour finaliser la portée et l'ampleur des travaux, ainsi que les exigences financières afin de permettre une ouverture en juillet 2021.

Facteur de risque : Mise en œuvre du logiciel de planification des ressources d'entreprise (ERP) Unit 4 Business World

Description du risque : Des priorités concurrentes en matière de personnel pourraient entraîner des contraintes sur les ressources humaines et l'incapacité de terminer le projet dans les délais impartis.

Stratégie d'atténuation : Une charte et une analyse de rentabilité du projet ont été rédigées et des chefs de service ont été nommés, ainsi qu'un plan de travail de haut niveau pour achever les principaux éléments financiers d'ici le 31 mars 2021. À la suite des ateliers sur les exigences opérationnelles, à l'automne 2019, des échéanciers plus détaillés ont été élaborés en collaboration avec le consultant en gestion de projet.

Technologie de l'information et infrastructure

Facteur de risque : Risque de cybermenaces

Description du risque : Les menaces électroniques augmentent avec l'utilisation d'internet et des réseaux, le réseau de Niagara Parks est soumis à des risques d'attaque par des logiciels malveillants, des logiciels de rançon et autres attaques nuisibles.

Stratégie d'atténuation : Le service informatique de Niagara Parks utilise les meilleurs pare-feux de deuxième génération, ainsi que le blocage de la géolocalisation afin d'entraver le trafic des réseaux en provenance des pays se livrant au piratage étatique. De plus, Niagara Parks utilise un logiciel de liste blanche, une liste de contrôle de sécurité rigoureuse des logiciels des prestataires de services, un logiciel antivirus et la réduction de la liaison des radios point à point. L'équipe surveille et rend compte régulièrement des usages à distance du personnel et a intégré les exigences de conformité de l'industrie des cartes de paiement (PCI) dans les spécifications des demandes d'approvisionnement. En novembre 2019, Niagara Parks a été officiellement déclaré conforme aux exigences PCI, comme l'exige Moneris, au nom des marques de cartes de crédit.

Autres risques

Facteur de risque : Passifs éventuels associés à la centrale Toronto Power

Description du risque : Sous la direction de la province de l'Ontario, la Commission des parcs du Niagara a accepté la propriété de trois anciennes centrales électriques, toutes situées sur les terres de la Commission : la Toronto Power, l'Ontario Power et la Canadian Niagara Power. La Toronto Power est dans un état de déclin continu et les coûts de restauration augmentent. La défaillance de

la centrale pourrait nécessiter des ressources financières aussi immédiates qu'importantes afin de la stabiliser et pourrait générer d'éventuels effets négatifs sur notre réputation.

Stratégie d'atténuation : Des travaux d'entretien essentiels ont été achevés grâce au financement de Niagara Parks et de la province, ainsi qu'à des fonds supplémentaires pour terminer la mise à niveau des évaluations de son état. Niagara Parks a engagé Infrastructure Ontario pour élaborer une stratégie commerciale et transactionnelle en vue de sa réutilisation adaptative.

Facteur de risque : Zones au trafic dense

Description du risque de sécurité : Avec les menaces mondiales récentes sur la sécurité des visiteurs, sur des lieux internationalement connus et dans les zones de 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.

Stratégie d'atténuation : Le service de police de Niagara Parks, en collaboration avec les autorités provinciales, développe et met en œuvre un plan de sûreté et de sécurité, dans le but d'améliorer la sécurité générale du personnel et des visiteurs de Niagara Parks. Les mesures comprennent des exercices d'urgence de simulation en cas de menace imminente et le projet pilote couronné de succès de la fermeture des voies de circulation et de barrières routières dans la zone principale du parc Queen Victoria. De plus, un programme de vérification des sacs a été mis en œuvre à l'entrée de l'attraction Journey Behind the Falls de Niagara Parks, ainsi qu'à celle de White Water Walk. D'autres améliorations de la sécurité sont en cours de mise au point en utilisant les principes de prévention du crime par l'aménagement du milieu.

Facteur de risque : Cessation d'activité en raison de la COVID-19

Description du risque : Le 14 mars 2020, en raison des risques de santé publique posés par la crise sanitaire de la COVID-19, Niagara Parks a temporairement suspendu ses activités destinées au public. Niagara Parks est structuré comme une agence autofinancée sans le soutien des contribuables et cette interruption d'activité a affecté, et continuera de le faire, notre capacité à fournir un excellent service à notre clientèle, à soutenir nos activités de première ligne et à respecter nos obligations financières et d'intendance. Les impacts importants de la COVID-19 sur nos activités continueront de se faire sentir au cours du prochain exercice et au-delà.

Stratégie d'atténuation : Niagara Parks continue de faire de la sécurité de son personnel et de ses visiteurs sa priorité dans toutes les décisions opérationnelles relatives à la COVID-19. Niagara Parks comprend qu'offrir un environnement sûr, avec des mesures appropriées, au vu des dernières directives des responsables de la santé publique, mettra l'organisation dans la meilleure position possible pour reprendre efficacement ses opérations génératrices de revenus dès que possible. Une équipe de réouverture dédiée a été constituée pour planifier les changements opérationnels substantiels qui seront nécessaires afin que notre organisation puisse avancer. Niagara Parks explore toutes les possibilités de réduction des dépenses potentielles en réponse à la suspension des revenus entrants, y compris un gel des dépenses discrétionnaires. Niagara Parks élaborera

également un budget et un plan d'affaires révisés pour le prochain exercice, en réponse aux impacts continus prévus de la pandémie de la COVID-19.

Niagara Parks n'a pas détecté de risques significatifs durant l'exercice 2019 – 20, en dehors de ceux mentionnés ci-dessus.

Climat commercial

D'où vient l'argent de la Commission pour l'exercice 2019/2020 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)	Où est passé l'argent de la Commission pour l'exercice 2019/2020 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)
Contrat de location des bateaux de croisières - 15,8 M \$ (19 %)	Entretien - 21,8 M \$ (26 %)
Contrat de la tyrolienne et du parcours d'aventure - 2,3 M \$ (3 %)	Administration - 11,5 M \$ (14 %)
Activités génératrices de revenus de Niagara Parks - 41,3 M \$ [net] (49 %)	Ajout d'actifs - 24,6 M \$ (29,4 %)
Loyer du terrain - 7,4 M \$ (9 %)	Fonds subventionnés - 0,06 M \$ (0,1 %)
Fonds subventionnés - 0,06 M \$ (0 %)	Intérêts payés - 1,1 M \$ (1 %)
Trésorerie et équivalents de trésorerie - 18,1 M \$ (22 %)	Remboursement de la dette à long terme - 2,2 M \$ (3 %)
Financement des infrastructures - 0 M \$ (0 %)	Trésorerie et équivalents de trésorerie - 10,8 M \$ (13 %)
Fonds de roulement - (3,9 M \$) (-5 %)	Initiatives stratégiques - 0,3 M \$ (0,3 %)
Autres revenus - 2,6 M \$ (3 %)	Stabilisation de la centrale électrique - 0,2 M \$ (0,2 %)
	Autres dépenses - 11,1 M \$ (13 %)

D'où vient l'argent de la Commission pour l'exercice 2018/2019 (du 1er avril 2018 au 31 mars 2019)	Où est passé l'argent de la Commission pour l'exercice 2018/2019 (du 1er avril 2018 au 31 mars 2019)
Contrat de location des bateaux de croisières - 16 M \$ (19 %)	Entretien - 20,7 M \$ (24,3 %)
Contrat de la tyrolienne et du parcours d'aventure - 2,1 M \$ (2 %)	Administration - 11,8 M \$ (14 %)
Activités génératrices de revenus de Niagara Parks - 38,6 M \$ [net] (46 %)	Ajout d'actifs - 19,4 M \$ (23 %)
Loyer du terrain - 7,3 M \$ (9 %)	Fonds subventionnés - 0,1 M \$ (0,1 %)
Fonds subventionnés - 0,01 M \$ (0 %)	Intérêts payés - 1,2 M \$ (1,4 %)
Trésorerie et équivalents de trésorerie - 16,3 M \$ (20 %)	Remboursement de la dette à long terme - 2,1 M \$ (2,5 %)
Financement des infrastructures - 0 M \$ (0 %)	Trésorerie et équivalents de trésorerie - 18,1 M \$ (21,4 %)
Fonds de roulement - 1,2 M \$ (1 %)	Initiatives stratégiques - 0,8 M \$ (0,8 %)
Autres revenus - 2,7 M \$ (3 %)	Stabilisation de la centrale électrique - 0,4 M \$ (0,5 %)
	Autres dépenses - 10,2 M \$ (12 %)

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

	2019/20	% des ventes	2018/19	% des ventes
Revenus	99 065 \$	-	96 124 \$	-
Coût des produits vendus	16 624 \$	17 %	15 494	16 %
Bénéfice brut	82 441 \$	-	80 630 \$	-
Dépenses d'exploitation	41 094 \$	41 %	42 062	44 %
Revenu net avant les frais administratifs et d'amortissements	41 347 \$	42 %	38 568 \$	40 %

Fréquentation de Niagara Parks

	Du 1er avril 2019 au 31 mars 2020	Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019	Augmentation / (Diminution)
Attractions payantes			
Journey Behind the Falls (Voyage derrière les chutes)	903 777	921 727	(17 950)
Conservatoire des papillons	314 867	307 079	7 788
Whirlpool Aero Car	133 906	125 184	8 722
Randonnée « White Water Walk »	269 847	261 817	8 030
Niagara's Fury	319 014	296 657	22 357
Exposition florale (Floral Showhouse)	58 509	56 043	2 466
Total	1 999 920	1 968 507	31 413
Golf			
Parcours de golf Oak Hall Par 3 Course	1 384	1 507	(123)
Parcours de golf Whirlpool	28 154	28 125	29
Legends on the Niagara	54 701	51 328	3 373
Total	84 239	80 960	3 279
Sites historiques			
Le vieux fort « Old Fort Erie »	15 678	13 613	2 065
Propriété « Laura Secord Homestead »	6 990	6 568	422
Imprimerie « Mackenzie Printery »	4 486	4 017	469
McFarland House	2 762	3 955	(1 193)
Total	29 916	28 153	1 763
Transport			
Service de transport WEGO ^(Note 1)	1 332 557	1 224 568	107 989
Funiculaire « Falls Incline Railway »	1 187 336	1 110 440	78 896
Total	2 519 893	2 335 008	175 115
Fréquentation totale	4 633 968	4 412 628	221 340

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

Rémunération des commissaires

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

Le tableau ci-dessous donne une liste des rémunérations payées aux commissaires pendant l'exercice 2019 - 2020 (du 1er avril 2019 au 31 mars 2020), ainsi que des frais de voyages remboursables.

Commissaire	Rémunération	Charges	Total
Sandie Bellows, Présidente	39 500,00 \$	2 377,19 \$	41 877,19 \$
April Jeffs, Vice-Présidente	1 487,50 \$	344,00 \$	1 831,50 \$
Eldon Bennett, Commissaire	945,00 \$	738,40 \$	1 683,40 \$
Sylvie Chartrand-Rafi, Commissaire	0 \$	0 \$	0 \$
Graham Coveney, Commissaire	1 215,00 \$	219,20 \$	1 434,20 \$
Natasha DiCienzo, Commissaire	1 080,00 \$	201,60 \$	1 281,60 \$
Jim Diodati, Commissaire	1 215,00 \$	55,76 \$	1 270,76 \$
Betty Disero, Commissaire	945,00 \$	134,40 \$	1 079,40 \$
Lois Anne Giles, Commissaire	3 645,00 \$	875,60 \$	4 520,60 \$
Vincent Kerrio, Commissaire	135,00 \$	0 \$	135,00 \$
Ian Nielsen-Jones, Commissaire	1 215,00 \$	1 668,35 \$	2 883,35 \$
Wayne Redekop, Commissaire	1 012,50 \$	244,00 \$	1 256,50 \$
TOTAL	52 395,00 \$	6 858,50 \$	59 253,50 \$