NIAGARA
PARKS

La Commission des parcs du Niagara

Plan d'activités 2026-2029

1.0 Sommaire 2
2.0 Mission, vision et valeurs 6
3.0 Les orientations stratégiques 8
4.0 Analyse environnementale 16
5.0 Budget financier 21
6.0 Plan de mise en œuvre 28
7.0 Aperçu des programmes et activités en cours et à venir 47
8.0 Mesures du rendement 63
9.0 Identification des risques 83
10.0 Plan de ressources humaines et de dotation en personnel 97
11.0 Plan de prestation de services électroniques et de technologie de l'information 105
12.0 Inventaire des cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au sein de l'agence 108
13.0 Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés 111
14.0 Initiatives impliquant des tiers 112
15.0 Plan de communication et de marketing 123

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.

Niagara Parks est fière de son rôle en tant que l'un des principaux générateurs de tourisme en Ontario et au Canada. En 2025-2026, Niagara Parks a connu l'année la plus fructueuse de son histoire, dépassant le record de l'exercice précédent, en 2024-2025. Le fait marquant de l'année 2025-2026 fut l'ouverture de la nouvelle attraction incontournable de Niagara Parks, « Niagara Takes Flight », le premier théâtre volant à voir le jour en Ontario. Depuis son inauguration le 29 août 2025, l'attraction a accueilli plus de 130 000 visiteurs, affichant une fréquentation comparable à celle de Journey Behind the Falls, l'une des attractions les plus populaires de Niagara Parks.

Niagara Parks s'attache à offrir des expériences de renommée internationale à ses visiteurs, qu'il s'agisse de ses attractions naturelles ou de ses restaurants servant des produits locaux, permettant aux visiteurs de découvrir de manière authentique tout ce que la région du Niagara a de meilleur à offrir. Dans ce contexte, Niagara Parks est idéalement positionnée pour jouer un rôle de premier plan dans la réalisation des objectifs ambitieux de la Stratégie Destination Niagara, du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux de l'Ontario : doubler la fréquentation annuelle de la région, prolonger la durée des séjours, accroître la notoriété internationale de la destination et stimuler les investissements privés.

Le présent plan d'activités expose la manière dont Niagara Parks entend contribuer à l'atteinte de ces objectifs, conformément aux priorités définies dans sa lettre de mission, à travers ses propres projets d'investissement et d'exploitation, mais également en facilitant des initiatives du secteur privé, qui permettront d'offrir encore davantage d'expériences touristiques novatrices de renommée internationale à Niagara Falls. Niagara Parks veille à aligner ses investissements et ses initiatives avec les principaux axes stratégiques de la Stratégie Destination Niagara, notamment le développement des attractions touristiques, des jeux de renommée internationale, du tourisme œnologique et gastronomique, des arts et de la culture, ainsi que des infrastructures de transport.

Fort de ses excellents résultats financiers en 2025-2026, le budget qui constitue la pierre angulaire du plan d'activités 2026-2029 de Niagara Parks prévoit une hausse globale de la fréquentation de 1 à 3 % dans l'ensemble de ses activités, ainsi qu'une croissance des revenus de 8,4 % pour l'exercice 2026-2027. Selon ces prévisions budgétaires, les revenus combinés de Niagara Parks devraient dépasser pour la première fois de son histoire la barre des 200 millions de dollars. Le budget des trois prochaines années repose sur plusieurs facteurs, notamment les niveaux de fréquentation attendus, les perspectives économiques ainsi que les investissements prévus grâce à son budget d'immobilisations.

Il soutient la promotion permanente des activités les plus génératrices de revenus de Niagara Parks, en particulier ses attractions touristiques, dont Niagara Takes Flight, qui connaîtra sa première année complète d'exploitation en 2026. Au-delà des attractions, le budget appuie l'ensemble des activités génératrices de revenus, en contact direct avec la clientèle, qu'il s'agisse des restaurants à service complet, des points de restauration rapide ou encore des sites patrimoniaux et naturels. Le budget prévoit également des dépenses d'investissements destinées à la fois aux travaux d'entretien et de réparation, ainsi qu'à la réalisation de projets stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs et à soutenir la croissance de l'organisation, conformément aux objectifs Stratégie Destination Niagara. Il intègre par ailleurs des stratégies tarifaires et des mesures incitatives permettant de mieux gérer les capacités d'accueil et de répartir la fréquentation en dehors des heures de pointe, afin de réduire l'attente et d'améliorer l'expérience des visiteurs dans les attractions les plus populaires de Niagara Parks.

Conformément à la Stratégie Destination Niagara du gouvernement provincial et aux priorités définies dans la lettre de mission 2026-2027 du ministre Cho, le budget de Niagara Parks privilégie des investissements financés par ses recettes, des partenariats dynamiques avec le secteur privé, le cas échéant, afin d'offrir des expériences touristiques de renommée internationale à ses visiteurs. Cela comprend notamment le réaménagement du Toronto Power Hotel, approuvé par le gouvernement à l'automne 2024 et en cours de réalisation, ainsi que l'étude du nouveau réseau de transport des visiteurs dans Queen Victoria Park. Comme annoncé dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks sollicitera également l'intérêt du secteur privé pour plusieurs projets de réaménagement majeurs, notamment celui de l'ancienne centrale hydroélectrique Ontario Power Generating Station, située dans les gorges du Niagara, la modernisation de la Niagara Parks Marina à Fort Érié, ainsi qu'une nouvelle grande roue d'observation offrant une vue exceptionnelle sur les chutes.

Niagara Parks effectuera également d'importantes améliorations de ses attractions et infrastructures existantes, en s'appuyant sur les piliers stratégiques et les objectifs de Stratégie Destination Niagara, visant à doubler la fréquentation et à prolonger la durée des séjours. À Journey Behind the Falls, Niagara Parks procédera à la restauration d'un tunnel supplémentaire, à la construction d'une nouvelle plateforme d'observation accessible toute l'année, ainsi qu'au remplacement de l'actuelle « Rainbow Viewing Platform », située au pied des chutes. Ce projet de réaménagement, mis en œuvre par étapes, améliorera considérablement l'expérience des visiteurs et augmentera la capacité d'accueil de cette attraction emblématique, qui atteint son maximum pendant la saison estivale.

Au-delà de l'augmentation de la capacité de ses attractions, Niagara Parks doit également gérer de manière proactive ses espaces publics, en particulier au sein de Queen Victoria Park, afin de

répondre aux besoins actuels et futurs des visiteurs. Au cours des trois prochaines années, un vaste projet de modernisation sera consacré à l'amélioration des espaces publics et des infrastructures de soutien au sein de Queen Victoria Park, le secteur le plus fréquenté de Niagara Parks et celui de ses principales attractions et expériences. Bien que relativement restreint sur le plan géographique, ce secteur concentre une part importante de la fréquentation annuelle de Niagara Parks et génère la majorité de ses revenus (estimés à près de 80 millions de dollars en 2025-2026, soit environ la moitié des revenus générés par l'organisation.) Ce plan de réaménagement progressif permettra de valoriser certains espaces actuellement sous-exploités afin d'offrir des déplacements plus fluides et plus sûrs aux piétons, tout en redonnant au parc son caractère paysager d'origine, conformément à la vision ayant présidé à sa création en 1885. Ces améliorations prépareront Niagara Parks à son futur essor, notamment en vue des objectifs de fréquentation définis par Stratégie Destination Niagara.

En 2026 et 2027, Niagara Parks célèbrera également plusieurs anniversaires et jalons importants de son histoire, grâce à une programmation spéciale et à une série d'événements commémoratifs. Par ailleurs, la Coupe du Monde de la FIFA 2026 se déroulera aussi au Canada, accueillant pour la première fois des matchs de cette compétition. Événement sportif le plus important au monde, la Coupe du Monde de la FIFA attire des supporters provenant des quatre coins de la planète. Compte tenu de la renommée internationale des chutes du Niagara, Niagara Parks prévoit une augmentation de la fréquentation touristique à cette occasion. Afin d'en tirer pleinement parti, Niagara Parks aménagera un espace extérieur éphémère comprenant une terrasse couverte, un camion de restauration, une zone de vente d'alcool, de grands écrans numériques pour la diffusion des matchs, ainsi qu'une scène destinée à accueillir diverses animations pendant tout l'été.

Toujours en 2026, les travaux de construction d'un nouveau Children's Garden (Jardin d'enfants) de quatre acres en pleine nature, débuteront aux Botanical Gardens (Jardins botaniques), dans le cadre d'un projet conjoint mené avec la Fondation Niagara Parks. Ce projet emblématique sera financé par des investissements de Niagara Parks et des collectes de fonds de la Fondation Niagara Parks. Il s'agira du premier Children's Garden (Jardin d'enfants) de cette envergure en Ontario et d'un nouvel exemple d'alignement étroit de Niagara Parks avec les objectifs de Stratégie Destination Niagara et les priorités énoncées dans la lettre de mission du ministre, notamment en matière d'augmentation des revenus et des contributions philanthropiques.

Au-delà du développement de nouvelles expériences et de nouvelles activités destinées aux visiteurs, Niagara Parks entreprendra également d'importants travaux de réparation et d'entretien sur l'ensemble de ses sites. Grâce à un budget d'investissements de 53 millions de dollars, dont 31,5 millions consacrés à l'entretien différé et 21,5 millions à des projets stratégiques, Niagara Parks veillera à maintenir un équilibre entre les réparations essentielles de ses infrastructures et les investissements nécessaires à l'amélioration de l'expérience des visiteurs. Cela permettra à l'organisation de préserver sa compétitivité dans un marché touristique de plus en plus concurrentiel et saturé.

Au-delà de la présentation de ses prévisions budgétaires, le présent plan d'activités illustre comment Niagara Parks met en œuvre les priorités définies dans la lettre de mission du ministre Cho, ainsi que dans Stratégie Destination Niagara, tout en demeurant fidèle à sa mission historique et aux orientations de son plan stratégique décennal.

Le résumé du bilan des 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 (2025-2029)

Table 1.1 2025 - 2029 STATEMENT OF OPERATIONS (thousands of $'s)						
	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
	BUDGET	PROJECTED	VARIANCE TO BUDGET	BUDGET		
	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2026 Mar. 2027	Apr. 2027 Mar. 2028	Apr. 2028 Mar. 2029
Total Revenue	$193,873	$194,241	$368	$207,998	$212,927	$221,089
Total Expenses	$141,508	$140,540	($968)	$155,059	$162,195	$169,670
Net Surplus Before Interest & Depreciation	$52,365	$53,701	$1,336	$52,939	$50,732	$51,419
Loan Interest	$377	$377	$0	$234	$79	$0
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	$19,564	$13,777	($5,787)	$15,573	$18,953	$21,227
Net increase (Decrease) in Power Plant Obligation	$600	$600	$0	$600	$600	$600
Annual Net Surplus (Deficit)	**$31,824**	**$38,947**	**$7,123**	**$36,532**	**$31,100**	**$29,592**

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, 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 proposant 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 contribuant à l'identité nationale
- L'un des parcs les plus spectaculaires du monde

Les valeurs

Les valeurs d'entreprise suivantes définissent Niagara Parks,

Intégrité

Nécessités

Sûreté et sécurité

Participation

Innovation

Respect

Environnementale (responsabilité)

Diversité et Inclusion

3.0 Les orientations stratégiques

Le plan d'activités 2026-2029 de Niagara Parks correspond aux objectifs stratégiques et aux domaines d'intervention de Stratégie Destination Niagara du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, ainsi qu'aux priorités énoncées dans la lettre de mission 2026-2027 du ministre. Par ailleurs, ce plan d'activités s'inspire du plan stratégique décennal de Niagara Parks et de ses cinq objectifs stratégiques, tout en tenant compte de la mission générale de l'organisme, consistant à préserver et à promouvoir le patrimoine environnemental et culturel du corridor de la rivière Niagara.

Stratégie Destination Niagara

Le 15 décembre 2025, le ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux a publié Stratégie Destination Niagara, qui présente le plan du gouvernement visant à protéger et à développer l'économie de l'Ontario, en libérant tout le potentiel de la région comme destination touristique de renommée internationale.

Grâce à des investissements provenant des secteurs public et privé, cette stratégie soutient la priorité gouvernementale consistant à renforcer le secteur touristique de l'Ontario autour des objectifs stratégiques suivants :

Accroître les niveaux de fréquentation

Doubler le nombre total de visiteurs en tirant parti de nouvelles attractions de premier plan et d'une meilleure connectivité avec la région afin d'inciter un public plus large à choisir Niagara comme prochaine destination de voyage.

Prolonger la durée moyenne des séjours

Optimiser les retombées économiques en doublant la durée moyenne des séjours, qui passerait de 1-2 jours à 3-4 jours. Les visiteurs seront encouragés à découvrir d'autres lieux que les chutes, notamment les plages, les vignobles, les festivals artistiques et culturels de la région ainsi que bien d'autres attraits.

Renforcer la notoriété à l'échelle mondiale

Attirer l'attention des marchés internationaux, en renforçant la place de la région de Niagara parmi les destinations incontournables pour les voyageurs du monde entier. La collaboration avec les agences de voyages et les médias à l'échelle internationale sera un élément clé de cette démarche.

Encourager les investissements privés

Promouvoir l'intérêt des investisseurs privés pour les nouveaux développements afin de stimuler la croissance économique dans la région et ailleurs.

Cette stratégie identifie **cinq piliers prioritaires** sur lesquels concentrer nos efforts afin d'atteindre ces objectifs.

Les attractions touristiques

Créer de nouvelles attractions et expériences passionnantes pour les visiteurs, ainsi que des occasions pour les amateurs de nature. En proposant davantage de choses à voir, à faire et à découvrir dans la région de Niagara, nous pouvons attirer de nouveaux marchés touristiques et encourager les visiteurs à prolonger leur séjour afin de profiter pleinement de tout ce que la région peut offrir.

Les jeux de renommée internationale

Étudier les possibilités d'élargir l'offre de casinos et de jeux de hasard actuelle, y compris l'ouverture potentielle du marché à plusieurs nouveaux casinos de classe mondiale. L'objectif de l'Ontario est d'accueillir de nouveaux hôtels et de proposer davantage d'options de divertissement, ainsi que des restaurants haut de gamme, afin de stimuler le développement économique et le tourisme international.

Tourisme œnologique et gastronomique

Soutenir l'agrotourisme ainsi que les secteurs viticole et gastronomique du Niagara. Les visiteurs pourront découvrir toute la richesse du terroir unique de la région à travers ses vignobles de renommée internationale, ses restaurants, ses brasseries, ses cidreries, ses vergers, ses exploitations agricoles, ses marchés et bien plus encore.

Arts et culture

Promouvoir le patrimoine et l'histoire de la région tout en investissant en faveur d'initiatives culturelles emblématiques, telles que le Shaw Festival. L'offre culturelle de la région est inégalée et permet aux visiteurs de se plonger dans l'histoire et les contributions historiques considérables de Niagara et de découvrir un patrimoine d'une richesse exceptionnelle.

Développement des transports

Améliorer et élargir les options de transport dans toute la région de Niagara. En reliant mieux Niagara au reste de la région élargie du Golden Horseshoe et au monde, nous pouvons accroître l'accessibilité et réduire le temps nécessaire pour accéder aux principales destinations et attractions touristiques.

Lettre de mission du ministre (2026-2027)

La Lettre de mission du ministre présente les attentes de l'exercice 2026-2027 quant à la manière dont la Commission des parcs du Niagara contribuera à protéger l'Ontario en offrant de meilleurs services et en favorisant l'innovation ainsi que l'optimisation de l'utilisation des fonds publics. La section « Mesures du rendement » (section 8.0) du présent plan d'activités décrit la façon dont Niagara Parks entend répondre à chacune de ces priorités.

Protéger l'Ontario

- Élaborer et renforcer des partenariats nationaux au Canada afin de favoriser le développement des chaînes d'approvisionnement et des possibilités économiques à l'échelle nationale, tout en soutenant la résilience économique, particulièrement dans un contexte marqué par les menaces persistantes de droits de douane américains et l'incertitude économique.
- Accorder la priorité, le cas échéant, aux entreprises ontariennes et canadiennes dans les processus d'approvisionnement.
- Offrir un soutien économique aux familles, aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario en maintenant le gel des frais et tarifs gouvernementaux, sauf autorisation contraire du ministre responsable.

Offrir de meilleurs services

- Adopter une approche centrée sur l'utilisateur dans l'expérience client en simplifiant les interactions, en améliorant la satisfaction de la clientèle et en élargissant ainsi qu'en optimisant l'offre de services numériques.
- Repérer les occasions d'accroître l'efficacité, d'améliorer les services, de stimuler l'innovation et de réaliser des économies au bénéfice de la population ontarienne, notamment grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle et d'autres technologies de pointe.
- Réduire les formalités administratives et les contraintes réglementaires inutiles en recourant à des méthodes allégées ou à d'autres approches visant à améliorer l'efficacité opérationnelle.

Favoriser l'innovation et l'optimisation des ressources

- Trouver des solutions novatrices permettant d'utiliser efficacement les ressources publiques et d'exécuter la mission de l'organisme tout en respectant les enveloppes budgétaires qui lui sont accordées, grâce à des rapports financiers rigoureux, à des mécanismes efficaces de contrôle interne et à des pratiques proactives de gestion des risques de fraude.
- Gérer les effectifs avec rigueur afin de maîtriser les dépenses et d'assurer la viabilité financière à long terme, notamment en :
- Respectant strictement les paramètres de contrôle d'embauches, notamment en suspendant le recrutement aux postes ni essentiels aux activités de l'organisation, ni liés directement aux services offerts au public, comme le recours à des consultants;
- Respectant les limites d'un effectif maximal défini (y compris avec les consultants);
- Veillant au respect de la Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic
- Améliorant la productivité et l'efficacité grâce au recours aux technologies, le cas échéant.
- Élaborant une politique relative à la portée de la supervision tenant compte des différents secteurs d'activité de l'organisation, créant des seuils minimaux de supervision et soumise à l'approbation du ministre au plus tard le 31 mars 2026.
- Transmettant au ministre responsable, au plus tard le 1er octobre 2025, la politique, la directive ou la ligne directrice modifiée en matière de ressources humaines conforme à la norme de présence au bureau de la fonction publique de l'Ontario (OPS), soit quatre (4) jours par semaine à compter du 20 octobre 2025 et cinq (5) jours par semaine à compter du 5 janvier 2026, et collaborant avec le ministère de tutelle afin de résoudre toute contrainte d'espaces de bureaux.

Par ailleurs, la lettre de mission comprend quatre priorités propres à la Commission des parcs du Niagara :

- Soutenir les priorités du gouvernement liées à Stratégie Destination Niagara et harmoniser les actions de l'organisation conformément à celles-ci, afin de faire du Niagara une destination de renommée internationale, pour les visiteurs nationaux et internationaux, et de libérer tout le potentiel économique de la région.
- Obtenir les approbations requises et les processus d'approvisionnement connexes associés aux projets de développement des attractions touristiques dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, notamment la World-Class Observation Wheel (grande roue panoramique), l'Electric Tram (tramway électrique), le réaménagement de l'Ontario Power Generating Station et de la marina.
- Continuer d'accroître les revenus générés par l'organisation ainsi que les investissements du secteur privé et les contributions philanthropiques.

- Collaborer avec le ministère sur la mesure du rendement et la collecte de données, notamment en élaborant des indicateurs clés de performance pour chacune des priorités énoncées dans la lettre de mission.

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 complément de ces quatre thématiques du plan stratégique de Niagara Parks, les objectifs stratégiques suivants visent à apporter une orientation davantage opérationnelle à l'organisation et à ce qu'elle continue de remplir sa double mission d'intendance patrimoniale et d'essor touristique, tout en préservant son autonomie financière :

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

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. Bien que l'expérience d'admirer la puissance et la beauté des chutes du Niagara attire des millions de visiteurs depuis plus de deux siècles, l'investissement dans de nouveaux produits et expériences touristiques demeure essentiel au succès de Niagara Parks. Ces initiatives permettent de stimuler la demande auprès de nouveaux marchés et d'encourager le retour de parts de marchés déjà bien établies, notamment la clientèle canadienne et les automobilistes américains venant de régions accessibles en voiture.

Au-delà du développement de nouvelles attractions, Niagara Parks s'efforce d'offrir une expérience visiteur exceptionnelle du début à la fin, qu'il s'agisse de l'orientation sur ses sites grâce à une signalisation efficace ou de la mise à disposition d'installations sanitaires publiques propres et bien entretenues.

Au cours du cycle de planification 2026-2029, Niagara Parks dévoilera les rénovations de son Butterfly Conservatory, qui comprendront notamment une nouvelle exposition interactive à destination des familles. L'organisation investira également dans d'importantes améliorations de ses attractions les plus populaires, notamment Journey Behind the Falls et White Water Walk, avec pour objectif d'améliorer l'expérience des visiteurs, tout en augmentant la capacité d'accueil et le potentiel de génération de revenus, conformément aux objectifs de Stratégie Destination Niagara.

En 2023, Niagara Parks a inauguré des aménagements dans les zones d'attente de son attraction phare, Journey Behind the Falls, notamment une nouvelle galerie d'interprétation proposant du contenu pédagogique, des récits numériques immersifs et des œuvres d'art. Aujourd'hui, Niagara Parks concentre ses efforts sur l'amélioration de l'expérience offerte dans les tunnels et sur les plateformes d'observation de cette attraction emblématique, notamment par la restauration d'un passage historique souterrain et l'ajout d'une nouvelle plateforme d'observation accessible toute l'année.

Niagara Parks travaille également avec la Fondation Niagara Parks à la réalisation d'un projet conjoint visant à l'aménagement d'un Children's Garden (Jardin d'enfants) de quatre acres, à vocation naturelle, au sein des Botanical Gardens de Niagara Parks. La vision qui sous-tend ce projet est celle d'une salle de classe en plein air, invitant les enfants de tous âges et de toutes capacités à se promener, jouer, grimper, explorer et entrer en contact avec la nature grâce à une série de douze zones interactives illustrant le patrimoine naturel et culturel du corridor de la rivière Niagara. Ce projet emblématique constituera le premier jardin d'enfants de cette envergure en Ontario et au Canada.

Objectif stratégique n°2 : Augmenter nos revenus

En tant qu'organisation autonome dépendant largement de recettes variables, Niagara Parks étudie constamment 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 de la période 2026-2029, Niagara Parks poursuivra ses investissements dans ses attractions afin d'améliorer l'expérience des visiteurs, d'attirer de nouveaux clients et d'encourager le retour des visiteurs, tout en augmentant la capacité d'accueil et le potentiel de génération de revenus. Parallèlement à ses propres investissements, Niagara Parks continuera de développer des partenariats avec le secteur privé dans le cadre de projets visant à offrir de nouvelles expériences touristiques de renommée internationale, tout en générant des retombées économiques positives pour Niagara Parks et pour la province. Parmi ces projets figure le réaménagement en cours de l'historique Toronto Power Generating Station, qui deviendra le premier établissement d'hébergement cinq étoiles de Niagara Falls grâce à un restaurant à service complet et à un investissement privé de 300 millions de dollars, réalisé par Toronto Power Hotel Inc. Un promoteur a également été retenu pour la conception d'un nouveau réseau de transport des visiteurs de renommée internationale au sein de Queen Victoria Park. Celui-ci servira à la fois de moyen de transport et de nouvelle attraction touristique, permettant de mieux desservir les principales attractions et les points d'observation emblématiques du site. Ce projet se trouve actuellement en phase de due diligence et nécessite une approbation gouvernementale avant la signature du bail à long terme.

Niagara Parks poursuivra également sa collaboration avec ses locataires actuels, Niagara City Cruises, qui exploite les excursions en bateau au pied des chutes, ainsi qu'avec Niagara Adventure Excursions, exploitant de Zipline to the Falls et du Whirlpool Adventure Course, afin de développer davantage leurs offres respectives et leur potentiel de revenus.

Conformément à Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks a également lancé trois nouveaux processus d'approvisionnement destinés au secteur privé pour le réaménagement de l'Ontario Power Generating Station, de la Niagara Parks Marina et pour la réalisation d'une nouvelle grande roue panoramique de renommée internationale dans Queen Victoria Park.

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

Conformément aux priorités du ministère, Niagara Parks mettra en œuvre, tout au long de la période 2026-2029, plusieurs initiatives majeures visant à élargir son offre de services numériques et à tirer parti de ses plateformes numériques afin d'accroître sa notoriété et de stimuler la fréquentation touristique. Dans un contexte où la transformation numérique s'accélère partout dans le monde, Niagara Parks voit d'importantes possibilités de renforcer sa présence en ligne, notamment grâce au lancement, en 2026, d'un nouveau site Web destiné aux visiteurs. Il s'agira du premier site Web de Niagara Parks conçu selon une approche « mobile d'abord » (mobile-first) plutôt que simplement adaptée aux appareils mobiles. Cette orientation reflète les tendances observées, qui indiquent que 80 % du trafic Web de Niagara Parks provient d'appareils mobiles.

Niagara Parks poursuivra également son initiative visant à améliorer son infrastructure cellulaire et l'accès aux réseaux et au Wi-Fi, en collaborant avec un fournisseur tiers pour installer de nouveaux systèmes de télécommunications à divers emplacements stratégiques sur ses sites. Ce projet permettra de corriger d'importantes lacunes en matière de couverture cellulaire et d'accès au Wi-Fi. Il contribuera non seulement à améliorer les systèmes et processus opérationnels de Niagara Parks, mais jouera également un rôle essentiel dans l'amélioration de l'expérience des visiteurs.

Par ailleurs, Niagara Parks déploiera plusieurs nouveaux systèmes technologiques destinés à accroître son efficacité organisationnelle et à renforcer son offre de services numériques, notamment avec un nouveau système intégré de gestion du capital humain (Human Capital

Management System) et de paie visant à simplifier les processus de ressources humaines; un nouveau système de point de vente pour ses activités de commerce de détail; l'élargissement de l'utilisation de bornes numériques dans les points de restauration rapide; une nouvelle solution numérique destinée à la gestion de ses systèmes de permis et autorisations.

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 poursuivra sa collaboration étroite avec Destination Ontario afin de promouvoir Niagara comme une destination incontournable de la province. Cette démarche s'effectuera en partenariat avec l'organisme régional Tourism Partnership of Niagara ainsi qu'avec l'organisme de marketing touristique Niagara Falls Tourism, dans le cadre d'initiatives communes visant à soutenir et à renforcer l'industrie touristique de la région. Niagara Parks continuera également à travailler avec Metrolinx afin d'augmenter la fréquentation du service GO Train vers Niagara et d'offrir une expérience de transport fluide à tous les usagers de ce service.

Au cours de la période 2026-2029, Niagara Parks maintiendra ses partenariats avec les établissements d'enseignement postsecondaire de la région, notamment l'Université Brock, le Niagara College et l'Université de Niagara Falls Canada. Parmi les pistes de collaboration à développer figurent la mise en place de protocoles d'entente officiels (avec le Niagara College et l'Université de Niagara Falls Canada), le renforcement du bassin de candidats potentiels pour les emplois au sein de Niagara Parks, la réalisation conjointe de projets de recherche étudiants ainsi que d'autres initiatives de coopération.

Niagara Parks accordera également une importance particulière aux partenariats soutenant sa mission de protection environnementale, patrimoniale et culturelle. À cet égard, l'organisme poursuivra les projets déjà en cours avec des partenaires tels que le ministère des Richesses naturelles, Parcs Canada et le Centre de recherche et d'innovation de Vineland dans le domaine de la conservation environnementale. Sur le plan culturel, Niagara Parks entretient depuis de nombreuses années des relations étroites avec ses partenaires autochtones des Mississaugas of the Credit First Nation et des Six Nations of the Grand River. Dans le cadre du présent plan d'activités, l'organisation continuera à renforcer ces relations. Niagara Parks a élargi son partenariat à titre de commanditaire du Niagara Grape and Wine Festival. L'organisation collaborera également avec le Shaw Festival afin de présenter un nouveau programme de théâtre pour enfants aux Botanical Gardens à l'été 2026.

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 l'ensemble des sites ont également augmenté. Par l'entremise de sa division des 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. Tout au long de l’année, les dépenses d’investissements font l’objet d’un suivi rigoureux en fonction des résultats financiers, et des ajustements sont apportés, le cas échéant, afin de préserver la solidité financière de Niagara Parks.

4.0 Analyse environnementale

La saison touristique 2025-2026 a été marquée par une période d'adaptation et d'innovation pour Niagara Parks, dans un contexte caractérisé par les tensions commerciales mondiales, l'émergence de nouveaux marchés et l'évolution des comportements à l'égard des voyages internationaux. Conformément aux tendances observées à l'échelle nationale et provinciale, Niagara Parks a enregistré une hausse importante de la fréquentation provenant tant du marché intérieur que des marchés internationaux. Cette croissance a notamment été soutenue par les marchés établis du Royaume-Uni, de la France et de l'Allemagne, ainsi que par des marchés émergents comme l'Australie, la Corée du Sud et le Japon. Cet intérêt a été renforcé grâce à des missions commerciales menées dans des marchés stratégiques en Europe et en Asie, à des investissements dans la représentation sur les marchés visés ainsi qu'à des initiatives de marketing collaboratives réalisées avec Destination Canada et Destination Ontario. L'augmentation des dépenses des visiteurs canadiens et internationaux a permis de compenser la baisse plus modérée des dépenses en provenance du marché américain, qui a reculé légèrement par rapport à l'exercice 2024-2025. Au total, Niagara Parks a accueilli des visiteurs provenant de 175 pays en 2025-2026, comparativement à 169 pays l'année précédente.

Niagara Parks a également poursuivi ses investissements en faveur d'expériences exceptionnelles afin de stimuler la fréquentation, notamment avec l'ouverture de sa dernière attraction, Niagara Takes Flight. Dans la continuité de projets récents tels que l'ouverture de Niagara Parks Power Station et le réaménagement du Table Rock Centre, ces investissements en faveur d'expériences de renommée internationale contribuent à maintenir l'intérêt envers Niagara Parks comme destination touristique de premier plan. Cette approche s'inscrit également dans la nouvelle Stratégie Destination Niagara du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, qui vise à doubler la fréquentation touristique de la région de Niagara. Niagara Parks continuera donc d'investir de façon stratégique dans ces expériences destinées aux visiteurs, qui reflètent les priorités de cette nouvelle stratégie, notamment en attirant de nouveaux segments de voyageurs et des clientèles internationales émergentes.

Fréquentation de Niagara Parks

En 2025-2026, la croissance des revenus de Niagara Parks a surpassé celle de l'ensemble de l'industrie touristique canadienne. Entre janvier et septembre 2025, le total des revenus touristiques au Canada a augmenté de 1,9 % par rapport à l'année précédente.[1] À titre comparatif, les revenus de Niagara Parks ont progressé de 4,9 % au cours de la même période. Dans l'ensemble, ses revenus ont augmenté de 6,9 % entre avril et décembre 2025, stimulés par l'ouverture de Niagara Takes Flight ainsi que par la forte croissance saisonnière des activités de golf et des opérations de vente au détail.

Au cours de cette période, les dépenses des visiteurs canadiens à Niagara Parks ont augmenté de 18 % et ont représenté 43 % des dépenses totales effectuées sur le site. Cette tendance concorde avec les données de sondage qui démontrent un intérêt croissant des Canadiens pour les voyages à l'intérieur du pays.[2] Les dépenses des visiteurs internationaux (hors États-Unis) ont également progressé de 26 % durant cette période, grâce notamment à une forte croissance des dépenses en provenance du Royaume-Uni (+38 %), de la France (+33 %) et de l'Allemagne (+18 %). La croissance observée sur ces marchés a été soutenue par des investissements stratégiques dans la représentation locale, des collaborations avec Destination Canada et Destination Ontario, ainsi que

[1] Statistique Canada. Tableau 36-10-0230-01 – Demande touristique au Canada, prix constants (x 1 000 000).
[2] Context Research Group. (2025). Selon le rapport « Ontario Travel and Tourism Monthly (» du mois d'août 2025,

par des missions commerciales auxquelles ont participé les membres de la direction de Niagara Parks.

Des marchés internationaux comme l'Australie (+14 %), l'Italie (+36 %), la Corée du Sud (+31 %) et le Japon (+25 %) ont également enregistré une croissance notable, mettant en évidence de nouvelles possibilités de développement ainsi que la poursuite de la reprise des voyages internationaux en provenance des marchés asiatiques. Par exemple, les dépenses des visiteurs sud-coréens ont progressé de 94 % en octobre 2025 par rapport à l'année précédente et ont dépassé celles de tous les autres marchés internationaux (hors États-Unis), à l'exception du Royaume-Uni. Au cours de l'exercice 2025-2026, Niagara Parks a participé à la mission commerciale organisée par Destination Canada et Destination Ontario en Corée du Sud et au Japon, afin de faire découvrir aux professionnels du tourisme de ces marchés son offre unique de produits.

Les visiteurs en provenance des États-Unis sont demeurés une source de revenus importante pour Niagara Parks en 2025-2026. Entre avril et décembre 2025, les visiteurs américains ont représenté 37 % des recettes totales de Niagara Parks. Au cours de cette période, les dépenses globales des visiteurs américains ont toutefois diminué de 3,8 % par rapport à l'année précédente, une tendance qui concorde avec les données relatives aux arrivées aériennes et terrestres en Ontario. De façon générale, les visiteurs américains ont continué à dépenser davantage que les visiteurs canadiens et les autres visiteurs internationaux. La dépense moyenne par transaction s'élevait à 57,60 $ pour les visiteurs américains, comparativement à 44,08 $ pour les visiteurs canadiens et à 46,40 $ pour les visiteurs internationaux non américains.

Paysage touristique

L'année écoulée a été marquée par une croissance modérée du secteur touristique au Canada. Entre avril et septembre 2025, les activités liées au tourisme ont généré 31,6 milliards de dollars de produit intérieur brut (PIB) au Canada, comparativement à 30,8 milliards de dollars pour la même période en 2024.[3] Les dépenses touristiques au Canada ont également progressé, atteignant 53,3 milliards de dollars canadiens entre avril et septembre 2025, soit une augmentation de 2,4 % par rapport à l'année précédente.[4]

La croissance des dépenses touristiques a été soutenue par une hausse de 4,9 % des dépenses liées au tourisme intérieur, lesquelles ont atteint 41,4 milliards de dollars entre avril et septembre 2025. Le Canada a également enregistré une augmentation importante de la fréquentation touristique en provenance des marchés d'outre-atlantique. Entre avril et novembre 2025, le nombre d'arrivées internationales (hors États-Unis) au Canada a augmenté de 8,4 % par rapport à l'année précédente, passant de 5,0 millions à 5,4 millions de visiteurs.[5] Cette progression a été portée par une hausse de 8,0 % des arrivées en provenance de l'Europe et de 9,0 % des arrivées en provenance de l'Asie. Des marchés tels que la Chine, le Japon et la Corée du Sud ont notamment poursuivi leur redressement vers les niveaux observés avant la pandémie. L'Ontario a connu des tendances similaires. Entre avril et novembre, le nombre de visiteurs originaires de pays autres que les États-Unis entrant dans la province a augmenté de 12,1 %.

[3] Statistique Canada. Tableau 36-10-0234-02 : Produit intérieur brut touristique, prix courants (x 1 000 000).
[4] Statistique Canada. Tableau 36-10-0230-01 – Demande touristique au Canada, prix constants (x 1 000 000).
[5] Statistique Canada. Tableau 24-10-0050-01 Visiteurs non-résidents entrant au Canada selon le pays de résidence

Cette hausse du tourisme international (hors États-Unis) a contribué à compenser le léger recul du nombre de visiteurs américains au Canada, principalement attribuable aux préoccupations liées à l'évolution des politiques de voyage.[6] Entre avril et novembre 2025, le nombre d'entrées au Canada de résidents américains a diminué de 3,3 %, passant de 18,4 millions à 17,8 millions de visiteurs. Cette baisse de fréquentation en provenance des États-Unis a été particulièrement marquée en Ontario. Entre avril et novembre, le nombre de visiteurs américains arrivant en Ontario a reculé de 5,2 %.[7]

Climat économique

Les économistes prévoient que la croissance du PIB réel du Canada atteindra 1,2 % en 2025 et anticipent une légère accélération au cours des deux prochaines années.[8] En Ontario, la croissance du PIB devrait être légèrement inférieure, à 1,0 % en 2025, reflétant l'incidence particulièrement importante des droits de douane sur les secteurs de l'acier et de l'automobile de la province.[9] Cette croissance modeste représente toutefois une amélioration par rapport aux prévisions antérieures, notamment grâce à la stabilisation des exportations vers les États-Unis et à l'augmentation des expéditions vers d'autres pays. Malgré ce contexte d'incertitude, les dépenses de consommation demeurent soutenues. Toutefois, certains observateurs craignent un ralentissement au cours de prochaine, en raison de la croissance démographique plus modérée, d'un marché de l'emploi moins dynamique et du renouvellement imminent des prêts hypothécaires pour de nombreux ménages endettés.[10]

La performance économique du Canada reflète le ralentissement de la croissance observé aux États-Unis, qui demeurent le principal marché international de Niagara Parks. Bien que la croissance du PIB américain continue de surpasser celle de la plupart des autres économies avancées (à l'exception de la Chine), le marché américain est de plus en plus marqué par une division entre les ménages à revenus élevés et ceux à revenus modestes. Ces derniers consacrent une part de plus en plus faible de leur revenu aux dépenses discrétionnaires, notamment les voyages et les activités de loisirs, ce qui pourrait avoir une incidence sur la demande touristique au cours des prochaines années. Cette tendance se traduit par une baisse de la demande pour les options de voyage économiques, tandis que l'intérêt pour les hébergements haut de gamme et de luxe continue de croître.[11] Les enquêtes menées auprès des consommateurs américains indiquent également une diminution de l'intention d'achat pour les vols internationaux ainsi que pour les séjours à l'hôtel ou dans les complexes touristiques.[12] Le voyage demeure néanmoins une priorité pour de nombreux consommateurs américains, et plusieurs indicateurs laissent entendre que les préoccupations économiques se sont atténuées au cours de l'année.[13]

---

[6] Context Research Group. (2025). "US Traveller Pulse Survey Results – Wave 2."
[7] Statistique Canada. Tableau 24-10-0050-01 Visiteurs non-résidents entrant au Canada selon le pays de résidence
[8] Services économiques TD (2025). « Perspectives économiques provinciales : Ramper avant de marcher »
[9] Canadian Federation of Independent Business / Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) (2025). "CFIB Report: Ontario Auto Businesses Hit Hard by US Tariffs." (Rapport de la FCEI : les entreprises automobiles de l'Ontario durement touchées par les tarifs douaniers américains.)
[10] Services économiques TD (2025). « Perspectives économiques provinciales : Ramper avant de marcher »
[11] Tourism Economics. (2025). "US Travel Outlook: 2025 and beyond." (Perspectives du tourisme aux États-Unis : 2025 et au-delà)
[12] McKinsey. (2025). « An Update on US Consumer Sentiment. » (Le point sur le sentiment des consommateurs américains).
[13] McKinsey. (2025). « An Update on US Consumer Sentiment. » (Le point sur le sentiment des consommateurs américains).

Les efforts visant à éliminer les barrières au commerce interprovincial, l'atténuation des droits de douane et la mise en œuvre de politiques industrielles ambitieuses pourraient tous contribuer à stimuler l'économie canadienne en 2026.[14] Une issue favorable aux négociations commerciales entre le Canada et les États-Unis pourrait également entraîner une croissance économique plus forte que prévu au cours de l'année à venir. Dans le contexte actuel, le taux effectif des droits de douane appliqués entre le Canada et les États-Unis demeure également inférieur à celui de tout autre pays du G7, ce qui pourrait constituer un avantage concurrentiel à l'avenir.[15] La Banque du Canada devrait également mettre en place certaines mesures de relance afin de renforcer la confiance des consommateurs et des entreprises, tandis que d'importantes dépenses d'investissements du gouvernement fédéral pourraient générer des retombées économiques positives. Aux États-Unis, les ménages les plus fortunés continuent de dépenser pour les voyages, la hausse de la valeur des actions et de l'immobilier ayant accru leur capacité de dépenses discrétionnaires.[16] Cette part de marché en croissance offre de nouvelles possibilités aux acteurs du tourisme canadien, développant des expériences et des itinéraires répondant aux attentes des voyageurs de luxe en provenance des États-Unis.

La fréquentation de Niagara Parks sera également soutenue par la Stratégie Destination Niagara du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux de l'Ontario. Cette stratégie, qui comprend plusieurs projets actuellement menés par Niagara Parks, propose une vision globale visant à favoriser le développement de nouvelles attractions afin de doubler la fréquentation annuelle de la région du Niagara, d'allonger la durée moyenne des séjours, de renforcer son attrait auprès des visiteurs internationaux et d'attirer des investissements privés.

Perspectives du tourisme

Les perspectives du tourisme canadien sont donc favorables. La hausse de la fréquentation nationale et internationale (hors États-Unis) a compensé le recul du marché touristique américain, tandis que les données mondiales sur les voyages indiquent une augmentation globale de l'activité touristique à l'échelle internationale.[17] Par ailleurs, les Canadiens continuent d'accorder la priorité aux produits canadiens ainsi qu'aux vacances passées au Canada. Soixante-dix pour cent des Canadiens affirment se sentir mal à l'aise à l'idée de voyager aux États-Unis à court terme, et nombreux sont ceux qui choisissent plutôt de voyager dans le pays.[18]

Des marchés internationaux clés, notamment le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne, considèrent également le Canada comme une alternative aux États-Unis. Parmi les voyageurs qui envisagent de visiter le Canada, les chutes du Niagara continuent de figurer parmi les destinations prioritaires.[19] Les voyages à l'étranger, au départ de l'Asie, devraient dépasser leur niveau d'avant la pandémie d'ici la fin de 2025. De plus, le récent retour du Canada sur la liste des destinations autorisées pour les voyages de groupe en provenance de la Chine devrait avoir une incidence positive sur les flux touristiques entre les deux pays dans les années à venir.[20] La fréquentation en provenance de ces marchés devrait être soutenue par les récentes missions commerciales menées au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Corée du Sud et au Japon, auxquelles ont participé des membres de la direction de Niagara Parks. Ces missions de promotion ont permis de présenter aux professionnels du voyage de ces pays les offres uniques de Niagara Parks. Nombre d'entre eux

[14] TD Economics. (2025). « Perspectives économiques provinciales : Ramper avant de marcher »
[15] Deloitte. (2025). « Perspectives économiques : C'est compliqué. »
[16] Tourism Economics. (2025). "US Travel Outlook: 2025 and beyond."
[17] Services économiques TD (2025). "From Border Blues to Local Boom." (*Des difficultés à la frontière à l'essor du marché local)*
[18] Angus Reid Institute. (2025). "Cold Front at the Border."
[19] Context Research Group. (2025). "Europe Traveller Survey."
[20] CBC. (2025). "Canada returned to approved list for Chinese group travellers." (« Le Canada réintègre la liste des destinations approuvées pour les voyages de groupe chinois ».)

ont manifesté un intérêt pour des itinéraires de plusieurs jours autour des chutes du Niagara. Niagara Parks a également renforcé sa présence sur des marchés clés en Europe grâce à des représentants locaux et poursuit sa collaboration avec Destination Canada et Destination Ontario dans le cadre de campagnes publicitaires internationales.

Par ailleurs, plusieurs indicateurs laissent entrevoir une amélioration de la fréquentation en provenance des États-Unis en 2026 et 2027. Selon un sondage réalisé à l'automne auprès de résidents américains, plus de la moitié d'entre eux envisagent de visiter l'Ontario au cours des douze prochains mois. La réputation de la province en tant que destination accessible, offrant un excellent rapport qualité-prix continue de se renforcer.[21] Les voyageurs américains sont également plus nombreux à considérer le Canada comme une destination accueillante qu'au début de l'année. Les inquiétudes liées au passage de la frontière canado-américaine ont par ailleurs diminué depuis le début de l'année. De manière générale, plus de la moitié des résidents américains (56,5 %) continuent de considérer les voyages comme une priorité budgétaire pour les trois prochains mois.[22] Pour de nombreux voyageurs américains, le Canada continuera d'être perçu comme une destination accessible et offrant un excellent rapport qualité-prix, notamment grâce à un taux de change avantageux.

Plusieurs événements majeurs devraient avoir une incidence importante sur les voyages vers le Canada au cours des prochaines années. Parmi eux figure la Coupe du Monde de la FIFA 2026, qui devrait stimuler la fréquentation internationale à Toronto ainsi que dans les autres villes hôtes. Les données d'enquête montrent également qu'un nombre croissant de résidents américains savent que Toronto accueillera des matchs de la compétition.[23] L'année prochaine marquera également le 250e anniversaire de la signature de la Déclaration d'indépendance des États-Unis, un événement qui devrait favoriser l'essor du tourisme culturel auprès des voyageurs américains.[24] Ces manifestations pourraient également avoir des retombées positives pour les chutes du Niagara, de nombreux visiteurs internationaux se rendant aux États-Unis pouvant profiter de leur séjour pour découvrir ce site emblématique ainsi que ses nombreux lieux patrimoniaux. Par ailleurs, les récentes annonces concernant l'augmentation des capacités aériennes, tant sur les liaisons nationales qu'internationales, devraient contribuer à soutenir la croissance du tourisme canadien au cours de l'année à venir.

[21] Context Research Group. (2025). "US Pulse Study: Octobre 2025. »
[22] Tourism Economics. (2025). "US Travel Outlook: Automne 2025. »
[23] Context Research Group. (2025). "US Pulse Study: October 2025."
[24] US Travel Association. (2025). "Travel Forecast: Automne 2025. »

5.0 Budget financier

Niagara Parks entame son cycle de planification stratégique 2026-2029 après avoir enregistré, en 2025-2026, la meilleure performance financière de son histoire, surpassant même le record établi en 2024-2025. Malgré l'incertitude entourant le marché américain au début de la saison touristique 2025, Niagara Parks a connu une croissance importante de sa fréquentation grâce aux visiteurs canadiens ainsi qu'à plusieurs marchés internationaux clés. Cette dynamique a culminé avec une fin d'été et un automne particulièrement solides, soutenus notamment par l'ouverture de la plus récente attraction de Niagara Parks, Niagara Takes Flight.

Pour l'exercice financier échu au 31 mars 2026, Niagara Parks prévoit un excédent d'exploitation de 53,7 millions de dollars et un excédent net de 39 millions de dollars après intérêts et amortissement. Ces résultats s'appuient sur des revenus d'exploitation estimés à 158 millions de dollars, générés par ses activités commerciales, notamment les attractions, les boutiques, les stationnements, les services de transport, les restaurants, les terrains de golf et les sites patrimoniaux. Cela représente une hausse de 12 millions de dollars, soit 8 % de plus que lors de l'exercice précédent.

En incluant l'ensemble des autres sources de revenus, notamment les contributions des partenaires tiers, les revenus totaux pour l'exercice 2025-2026 devraient atteindre 194 millions de dollars. Ce résultat dépasse les prévisions budgétaires et représente une progression de 6 % par rapport à l'année précédente.

Les revenus générés par Niagara Parks sont réinvestis dans le financement de ses budgets d'exploitation et d'immobilisations. Ils soutiennent ainsi l'ensemble de ses activités, ses opérations courantes, y compris les dépenses de personnel et d'investissements stratégiques en faveur de nouveaux produits et expériences.

Chaque année, Niagara Parks établit un budget qui répartit les ressources entre les dépenses d'exploitation et les besoins d'investissements de l'ensemble de ses unités et de ses sites. Cette planification repose sur des projections de revenus fondées sur les tendances touristiques, les conditions économiques, la saisonnalité ainsi que les nouvelles expériences et occasions de développement, notamment les activités liées à la Coupe du Monde de la FIFA 2026, qui devrait générer une fréquentation supplémentaire aux chutes du Niagara l'an prochain.

Le budget 2026-2027 repose sur une croissance globale de la fréquentation comprise entre 1 % et 3 %, ainsi que sur une augmentation de 8,8 % des revenus totaux, soit 13,8 millions de dollars supplémentaires, portée principalement par les excellentes performances attendues des attractions et des autres activités génératrices de revenus. Dans le cadre de son cycle de planification stratégique 2026-2029, Niagara Parks prévoit une série d'améliorations importantes de ses attractions afin d'offrir une valeur accrue à ses visiteurs. De nouvelles stratégies tarifaires et promotionnelles seront mises en œuvre pour mieux gérer l'achalandage, en encourageant les visites à des périodes moins fréquentées. Cette approche vise à réduire la saturation et à améliorer l'expérience des visiteurs dans les attractions les plus populaires de Niagara Parks.

Grâce aux investissements continus réalisés dans de nouvelles expériences et de nouveaux produits, principalement concentrés dans le secteur touristique central de Queen Victoria Park, la fréquentation de ce corridor de cinq kilomètres longeant les chutes du Niagara continue de croître. L'ouverture de Niagara Takes Flight, au sein du Table Rock Centre, attirera encore davantage de visiteurs vers ce bâtiment emblématique, qui accueille déjà entre 35 000 et 40 000 visiteurs lors des journées les plus achalandées de la saison estivale. Par ailleurs, l'ouverture de la Niagara Parks Power Station a transformé les déplacements des visiteurs à travers le parc, en favorisant une

fréquentation accrue des secteurs situés au sud du Table Rock Centre. Cette évolution se poursuivra avec le réaménagement du site historique de Toronto Power.

Afin d'accompagner ces nouveaux comportements de visite et de préparer la croissance future prévue dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks entreprendra d'importants travaux d'amélioration des espaces publics de ce secteur touristique central. Ces interventions viseront à réduire la congestion autour des chutes, à renforcer les connexions entre les différents sites et à fluidifier les déplacements des visiteurs, tout en augmentant le potentiel de revenus générés par les activités touristiques. Au cours des trois prochaines années, et au-delà du présent cycle de planification, le budget d'investissement comprendra notamment des travaux liés aux infrastructures de services, à la modernisation d'installations comme le Floral Showhouse, ainsi qu'à l'amélioration des stationnements, des sentiers et des parcours piétonniers dans le secteur de Queen Victoria Park. Ces investissements permettront de répondre aux besoins actuels tout en préparant la croissance future, en cohérence avec Stratégie Destination Niagara, dont l'objectif est de doubler la fréquentation touristique annuelle de la région de Niagara.

Le budget prévoit également la poursuite des efforts de promotion des attractions de Niagara Parks, notamment de Niagara Takes Flight, qui connaîtra en 2026 sa première année complète d'exploitation. L'équipe des communications et du marketing de Niagara Parks poursuivra le déploiement de campagnes stratégiques, réfléchies et axées sur les résultats, en s'appuyant à la fois sur son expertise interne et sur des partenariats avec des organismes tels que Destination Ontario et Destination Canada, afin de rejoindre les principaux marchés touristiques nationaux et internationaux.

Enfin, bien que Niagara Parks n'investisse actuellement aucun capital dans les projets de développement du secteur privé en cours ou à venir, ces initiatives demeurent d'une grande importance pour l'organisation et sont donc prises en compte dans le cadre budgétaire global pour la période 2026-2029.

Budget d'exploitation

Pour l'exercice 2026-2027, Niagara Parks mettra en œuvre un budget de fonctionnement de 155 millions de dollars afin de soutenir l'atteinte de ses objectifs financiers, qui prévoient plus de 200 millions de dollars de revenus. Ce budget comprend le financement de projets stratégiques majeurs, de dépenses essentielles et d'importantes initiatives opérationnelles qui seront déployées au cours de l'année à venir. Parmi celles-ci figure notamment le lancement d'un nouveau système de gestion du capital humain (Human Capital Management – HCM) destiné à améliorer les processus organisationnels, renforcer les capacités de production de données et assurer la conformité avec l'ensemble des exigences législatives applicables.

Le budget 2026-2027 repose sur une croissance de la fréquentation comprise entre 1 % et 3 % ainsi que sur une hausse globale des revenus de 8,8 %, principalement portée par les attractions touristiques, dont les revenus devraient progresser de 17 %. Le principal moteur de cette croissance est Niagara Takes Flight, qui connaît déjà un lancement prometteur avec plus de 130 000 visiteurs accueillis au cours de ses premiers mois d'exploitation. Pour l'exercice 2026-2027, la nouvelle attraction devrait enregistrer une fréquentation annuelle d'environ 460 000 visiteurs. Sur la base du volume de visiteurs anticipé, elle devrait générer plus de 10 millions de dollars de revenus au cours de l'exercice.

À la suite des excellents résultats enregistrés en 2025, les revenus des activités de golf devraient augmenter de 5 % en 2026-2027. Cette progression sera soutenue par de nouvelles stratégies

tarifaires ainsi que par l’amélioration des conditions de jeu à la suite de récents investissements, notamment le remplacement des chemins pour voiturettes au Battlefield Course du complexe Legends on the Niagara.

Grâce à l’augmentation du nombre de visiteurs au Table Rock Centre générée par Niagara Takes Flight, Niagara Parks prévoit également une croissance de ses activités complémentaires sur le site, notamment dans les secteurs de la restauration et du commerce de détail. Les revenus des activités de restauration et de vente au détail devraient ainsi progresser de 6 %.

Concernant les activités de stationnement et de transport, Niagara Parks prévoit une croissance plus modérée, avec des résultats globalement comparables à ceux de l’année précédente, conformément aux tendances de fréquentation observées.

Au cours du présent cycle de planification stratégique, Niagara Parks déploiera également plusieurs nouveaux programmes et systèmes visant à moderniser ses services et à simplifier ses processus internes, générant ainsi des gains d’efficacité et des économies. L’un des principaux projets sera l’implantation d’un système intégré de gestion du capital humain et de la paie à l’échelle de l’organisation. Cette plateforme unique permettra de regrouper les principales fonctions des ressources humaines. Ce projet pluriannuel devrait débuter au cours de l’exercice 2026-2027 et être entièrement mis en œuvre d’ici 2027-2028. Par l’intermédiaire de son équipe des commerces de détail, Niagara Parks remplacera également un système de point de vente vieux de vingt ans. Le nouveau système devrait être mis en service le 1er avril 2027.

Le budget de fonctionnement repose par ailleurs sur la poursuite de solides performances des marchés internationaux, dans la continuité de la reprise observée après la pandémie. La croissance devrait notamment être soutenue par des marchés tels que le Royaume-Uni, la France, l’Allemagne, le Mexique, la Corée du Sud, l’Australie et le Japon.

Enfin, le budget a été établi sur la base d’une hypothèse économique prévoyant une augmentation moyenne de 5 % de l’indice des prix à la consommation (IPC) dans les différentes catégories de dépenses. 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 commerciales, 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 2026-29 de Niagara Parks

	CURRENT FISCAL YEAR			FUTURE YEARS		
	BUDGET	PROJECTED	VARIANCE TO BUDGET	BUDGET		
	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2025 Mar. 2026	Apr. 2026 Mar. 2027	Apr. 2027 Mar. 2028	Apr. 2028 Mar. 2029
Revenue Producing Operations						
Retail	$ 39,709	$ 38,906	$ (803)	$ 41,292	$ 42,530	$ 44,232
Attractions	$ 49,285	$ 51,660	$ 2,375	$ 60,666	$ 62,486	$ 64,985
Parking/Transportation	$ 28,162	$ 26,322	$ (1,840)	$ 26,480	$ 26,744	$ 27,279
Culinary	$ 31,223	$ 31,926	$ 703	$ 33,828	$ 34,505	$ 35,885
Golf	$ 8,161	$ 9,008	$ 847	$ 9,501	$ 9,595	$ 9,788
Total Revenue Producing Operations	**$ 156,540**	**$ 157,822**	**$ 1,282**	**$ 171,767**	**$ 175,860**	**$ 182,169**
All Other Revenue	$ 37,333	$ 36,418	$ (915)	$ 36,231	$ 37,067	$ 38,920
Total Revenue	**$ 193,873**	**$ 194,240**	**$ 367**	**$ 207,998**	**$ 212,927**	**$ 221,089**
Expenses						
Revenue Producing Operations						
Cost of Goods Sold	$ 24,223	$ 23,993	$ (230)	$ 25,636	$ 26,917	$ 28,263
Operating Expenses	$ 56,450	$ 57,546	$ 1,096	$ 63,165	$ 66,322	$ 69,582
Strategic Plan Key Priorities	$ 2,250	$ 1,500	$ (750)	$ 2,700	$ 2,781	$ 2,864
Parks, Environment & Culture	$ 6,440	$ 5,562	$ (878)	$ 6,365	$ 6,498	$ 6,693
Engineering & Parks Operations	$ 24,243	$ 25,147	$ 904	$ 26,587	$ 27,917	$ 29,313
Niagara Parks Police Service	$ 5,533	$ 5,199	$ (334)	$ 5,641	$ 5,866	$ 6,101
Administration	$ 10,100	$ 9,679	$ (421)	$ 10,650	$ 11,182	$ 11,741
Insurance and Municipal Payments	$ 4,138	$ 3,674	$ (464)	$ 3,821	$ 3,974	$ 4,133
Sales, Marketing and Visitor Experience	$ 8,131	$ 8,240	$ 109	$ 10,494	$ 10,738	$ 10,980
Total Expenses	**$ 141,508**	**$ 140,540**	**$ (968)**	**$ 155,059**	**$ 162,195**	**$ 169,670**
Net Surplus (Deficit) Before Interest & Depreciation	**$ 52,365**	**$53,700**	**$1,335**	**$52,939**	**$50,732**	**$51,419**
Interest Expense	$377	$377	$0	$234	$79	$0
Depreciation & Deferred Stimulus Funding	$19,564	$13,816	($5,748)	$15,612	$21,953	$26,290
Other	$0	($39)	($39)	($39)	($39)	($39)
Power Plant Obligation Adjustment	$600	$600	$0	$600	$600	$600
Annual Net Surplus (Deficit)	**$ 31,824**	**$38,947**	**$7,123**	**$36,532**	**$28,139**	**$24,568**

Budget d'immobilisations

Chaque année, Niagara Parks met en œuvre un budget d’investissement qui prévoit les ressources nécessaires au remplacement et au renouvellement des actifs (Asset Replacement and Renewal – ARR) dans l’ensemble de ses sites et propriétés. Ce budget permet également de financer des projets stratégiques visant à améliorer et à enrichir l’expérience des visiteurs, tout en soutenant la croissance des revenus de l’organisation. 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 revenus potentiels.

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, toutes les réparations, à l’exception des plus essentielles, ont été reportées, ce qui a entraîné un important arriéré de travaux. À mesure que les revenus se sont redressés, les dépenses d’investissement ont augmenté en conséquence.

Afin de demeurer financièrement et opérationnellement viable et de respecter les politiques d’investissement établies, Niagara Parks doit maintenir, dans son budget d’investissement, un ratio de 40/60 entre les investissements consacrés aux réparations et à l’entretien de ses propriétés et ceux destinés à l’amélioration de ses activités génératrices de revenus ainsi qu’aux principales expériences stratégiques offertes aux visiteurs, afin de soutenir la croissance de l’organisation.

Les dépenses d’investissement de Niagara Parks sont réparties dans les catégories suivantes :

- Parc de véhicules et bus WEGO
- Matériel
- Réparation des installations
- Technologie de l’information
- Systèmes de distribution d’électricité et d’eau
- Routes et infrastructures
- Renouvellement des actifs

Pour 2026-27, Niagara Parks a proposé un budget d'investissement de 53 millions de dollars, dont 31,5 millions de dollars pour l'entretien différé et 21,5 millions de dollars pour les projets stratégiques.

Parmi les projets d’investissement qui seront réalisés en 2026-2027 figurent notamment le remplacement du pont de Miller’s Creek, situé le long de la section sud de la Niagara Parkway à Fort Erie, ainsi que de deux passerelles piétonnes dans le secteur des Dufferin Islands. Les travaux de pavage se poursuivront sur l’ensemble de la Niagara Parkway. D’importants travaux de réfection sont également prévus à Legends on the Niagara, où les chemins pour voiturettes du parcours Ussher’s Creek seront remplacés afin d’améliorer davantage l’expérience des golfeurs. Plusieurs sentiers, chemins et trottoirs feront l’objet d’améliorations dans des secteurs populaires de la portion nord de la Niagara Parkway, notamment à Thompson Lookout, Brown’s Point, sur le Whirlpool Upper Trail et dans d’autres sites. Dans le secteur sud, des travaux d’amélioration sont prévus sur plusieurs voies de service à Fort Erie.

Pour ses parcours de golf, Niagara Parks prévoit un budget de 2,5 millions de dollars destiné au remplacement d’équipements ainsi qu’à la réalisation d’un important projet d’irrigation au Whirlpool Golf Course.

Au-delà des projets ARR, Niagara Parks réalise des immobilisations stratégiques afin de garantir des investissements continus dans l’amélioration 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 2026 et 2029, Niagara Parks investira considérablement dans l'amélioration de ses attractions phares, Journey Behind the Falls et White Water Walk. Journey Behind the Falls est l'attraction la plus rentable de Niagara Parks, et accueille plus de 900 000 visiteurs chaque année. Ces travaux comprendront l'exploration d'un point d'observation supplémentaire dans le tunnel sans reconstruction de la plateforme d'observation inférieure, une infrastructure de chauffage qui améliorera l'expérience de l'attraction toute l'année.

Une ventilation des projets d’investissements stratégiques à entreprendre pour 2026-29 est saisie dans la section Plan de mise en œuvre du présent plan d'activités. Le tableau 3 ci-dessous donne un aperçu du plan triennal d’immobilisations de Niagara Parks.

Plan de gestion des actifs

Niagara Parks est responsable de la gestion d'amortissements estimés à 400 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 2026 et 2029, la province lancera un nouveau programme de gestion des actifs à l’échelle gouvernementale. Le déploiement de ce nouveau programme a débuté au cours de l’exercice 2025-2026 et comprend des évaluations des sites ainsi que l’analyse de documents pertinents, tels que les plans, les dessins techniques, les études patrimoniales et autres documents connexes.

Financement de la dette

L'encours de la dette à long terme de Niagara Parks au 31 mars 2025 s'élevait à un total de capital de 8,6 millions de dollars, ce qui comprenait le remboursement du capital de deux prêts et un total d’intérêts de 3,2 millions de dollars. Deux prêts seront remboursés au cours de l'exercice 2028. Niagara Parks devrait être libéré de toute dette d'ici 2028, une fois tous les accords de prêts échus.

Tableau 3 - Prévisions triennales des immobilisations de Niagara Parks

	2026-27 BUDGET	2027-28 BUDGET	2028-29 BUDGET
ASSET RENEWAL AND REPLACEMENT			
Plated and Insured Vehicles/Fleet	**778**	700	900
Equipment	**4,043**	2,800	3,250
Facility Upgrades	**6,660**	4,700	7,400
Information Technology	**1,680**	1,200	1,700
Power and Water Distribution Systems	**4,725**	3,300	4,500
Roads & Infrastructure	**13,145**	11,800	11,900
Asset Renewal - DIRECT RPO'S	**520**	1,000	2,250
Total Asset Renewal and Replacement	**31,550**	**25,500**	**31,900**
Strategic Projects - DIRECT RPO'S			
Journey Behind the Falls Tunnel & Table Rock	**6,000**	9,000	10,000
White Water Walk	**1,500**		
Children's Garden	**1,700**	1,700	1,600
Total Strategic Projects - DIRECT RPO'S	**9,200**	**10,700**	**11,600**
QVP Public Realm	**8,025**	**10,000**	**10,000**
QVP Infrastructure Servicing	**4,000**	2,200	
Skating Loop		4,000	3,000
Redevelopment - Secret Garden Realm		2,600	2,500
Botanical Gardens/BFC Site Consolidation			3,000
All Other Projects	**225**		
Total Strategic All Other	**4,225**	**8,800**	**8,500**
Total Strategic Investments	**21,450**	**29,500**	**30,100**
Capital Expenditure BUDGET	**53,000**	**55,000**	**62,000**

6.0 Plan de mise en œuvre

La présente section fournit davantage de détails sur les principaux projets stratégiques et projets de développement du secteur privé qui seront réalisés au cours du cycle de planification 2026-2029. Ces projets s'inscrivent directement dans les objectifs stratégiques et les axes d'intervention de la Stratégie Destination Niagara et permettront à Niagara Parks de mettre en œuvre les priorités énoncées dans sa lettre de mission 2026-2027.

Niagara Parks met en œuvre un budget d'investissement réparti entre les fonds consacrés à l'entretien différé de ses propriétés et les investissements stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs et à soutenir la croissance de l'organisation. Ces projets sont sélectionnés en fonction de multiples 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 et de programmations supplémentaires entre 2026 et 2029, 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 ».

Les principaux projets stratégiques qui seront réalisés et/ou facilités par Niagara Parks au cours de la période 2026-2029 sont présentés ci-dessous, accompagnés de leurs indicateurs clés de performance (KPI) ainsi que de leur contribution aux objectifs de Stratégie Destination Niagara.

Investissements du secteur privé

L'un des objectifs stratégiques fondamentaux de Stratégie Destination Niagara consiste à susciter l'intérêt de nouveaux investisseurs privés et à favoriser les nouveaux développements touristiques. Niagara Parks mène actuellement plusieurs projets intégrant des investissements du secteur privé visant à créer de nouvelles expériences de renommée internationale pour les visiteurs. Ces initiatives ont pour objectif d'augmenter la fréquentation touristique, de prolonger la durée des séjours et de renforcer le rayonnement international de la destination. De plus, les occasions d'investissement privé en cours chez Niagara Parks contribueront à accroître l'attrait de la région auprès d'autres investisseurs potentiels. Elles soutiendront ainsi d'autres volets de Stratégie Destination Niagara, notamment le développement d'une offre de jeu de renommée internationale et la création d'un nouveau parc thématique emblématique à Niagara.

Le tableau suivant présente les principales étapes visées pour les initiatives d'investissement privé, sous réserve de l'obtention des approbations gouvernementales requises. Les échéanciers demeurent susceptibles d'être modifiés.

Projet	Échéancier		
	2026/27	**2027/28**	**2028/29**
Réaménagement de l'hôtel Toronto Power	• Conception détaillée • Phase 1 de la construction	• Période de construction de deux ans	
Réseau de transport des visiteurs	• Achèvement de la phase de diligence raisonnable • Finalisation de l'entente de location • Obtention de l'approbation provinciale de l'entente de location par décret (OIC)	• Conception détaillée • Planification de la construction	• Début de la construction
Réaménagement de la centrale Ontario Power Generating Station	• Réaménagement de l'ancienne centrale Ontario Power Generating Station • Achèvement du processus d'appel d'offres Évaluation des propositions	• Échéancier tributaire du processus d'approvisionnement	
Réaménagement de la marina de Niagara Parks	• Achèvement du processus de présélection Lancement de l'appel à propositions • Évaluation des propositions	• Échéancier tributaire du processus d'approvisionnement	
Grande roue d'observation de	• Achèvement du processus	• Échéancier tributaire du processus d'approvisionnement	

renommée internationale	d'appel de propositions • Évaluation des propositions	

Réaménagement de l'hôtel Toronto Power

Aperçu du projet :

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 remboursable, 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 le projet Toronto Power, Niagara Parks a sélectionné Pearle Hospitality comme promoteur retenu à l'automne 2023. À la suite de l'approbation gouvernementale obtenue par décret, conformément à la Loi sur Niagara Parks, le bail à long terme entre Niagara Parks et Toronto Power Hotel Inc. a été finalisé à l'automne 2024. La période de construction est désormais en cours et l'ouverture de l'établissement est prévue en 2028-2029.

Il s'agit d'un investissement entièrement financé par le secteur privé, d'une valeur de 300 millions de dollars, visant à restaurer et à réaménager l'ancienne centrale Toronto Power afin d'en faire une nouvelle expérience touristique de renommée internationale aux chutes du Niagara. Le projet comprendra notamment :

- Des espaces d'observation publics gratuits, intérieurs et extérieurs ;
- Le premier et unique hébergement-boutique cinq étoiles des chutes du Niagara ;
- Une variété d'offres de restauration ;
- Une brasserie artisanale ;
- Un spa de bien-être et de détente ;
- Des espaces de programmation d'événements ;
- Un musée et une galerie d'art ;
- Un théâtre ;
- Des programmes pédagogiques.

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. Niagara Parks accompagnera la restauration et le réaménagement du site Toronto Power, en collaborant étroitement avec le promoteur afin d'assurer le respect des conditions prévues par le bail à long terme. L'organisme veillera également à ce que l'ensemble des travaux s'intègre harmonieusement

aux propriétés existantes de Niagara Parks ainsi qu'aux futurs aménagements des espaces publics du secteur.

Respect de Stratégie Destination Niagara

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation touristique annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours ;
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s) :

- Attractions touristiques
- Arts et culture
- Tourisme œnologique et gastronomique

Réseau de transport des visiteurs

Aperçu du projet :

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 réseau de transport des visiteurs qui reliera les sites et attractions de Niagara Parks à la région. À la suite d'un appel de propositions lancé en 2023, Niagara Parks a sélectionné un promoteur retenu et se trouve désormais à l'étape de la diligence raisonnable. L'obtention d'une approbation gouvernementale est nécessaire avant de pouvoir passer aux prochaines étapes du projet.

Le nouveau réseau de transport des visiteurs proposé viendra compléter le réseau actuel d'autobus WEGO en offrant une valeur ajoutée et une expérience améliorée aux visiteurs. Il permettra de mieux relier les visiteurs aux principales attractions touristiques et aux points de vue emblématiques situés dans l'ensemble du secteur de Queen Victoria Park. Ce nouveau réseau de transport des visiteurs :

- Améliorera 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.
- Présentera 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.
- Fournira une source de revenus supplémentaire à Niagara Parks, tout en réduisant les dépenses d'exploitation.
- Aura des retombées économiques positives pour Niagara Parks, Niagara Falls et l'Ontario. Les promoteurs sont tenus de mener à bien une phase de diligence raisonnable comprenant un certain nombre d'études et d'évaluations, y compris des consultations auprès du public et

des communautés autochtones. Une fois cette phase complétée, Niagara Parks travaillera avec le promoteur afin de négocier un bail. Cette entente devra être approuvée par la province via un décret avant que les travaux de construction puissent commencer.

Respect de Stratégie Destination Niagara

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours ;
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s) :

- Attractions touristiques

Occasions à venir

Centrale Ontario Power Generating Station

Aperçu du projet :

Niagara Parks sollicite l'intérêt du secteur privé pour le réaménagement de la troisième centrale hydroélectrique désaffectée située sur ses terrains, Ontario Power, qui est située dans la partie inférieure de la gorge du Niagara. Ouvert en 1906, ce bâtiment industriel a été construit à même la paroi rocheuse de la partie inférieure de la gorge du Niagara et est largement dissimulé du côté canadien, tout en étant entièrement visible du côté américain des chutes du Niagara.

Aujourd'hui, Ontario Power est située directement sous le cœur de Queen Victoria Park et bénéficie d'une vue sans égale sur les chutes, dans un lieu emblématique de renommée mondiale. Bien que cet emplacement soit exceptionnel, il présente également des défis, notamment en ce qui concerne l'accès au bâtiment et les considérations géologiques. Dans le cadre des exigences relatives à un éventuel réaménagement, les promoteurs devront inclure des plans visant à résoudre les enjeux d'accès et à minimiser les répercussions sur les activités environnantes pendant les travaux de construction.

Les objectifs du réaménagement comprennent :

- La préservation du bâtiment historique ;
- La création d'une nouvelle expérience durable pour les visiteurs, digne de ce lieu exceptionnel et complémentaire à l'offre touristique existante ;
- La génération de revenus pour Niagara Parks ;
- Des retombées économiques positives pour Niagara Parks, Niagara Falls et l'Ontario.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ; Prolonger la durée moyenne des séjours ;

- Accroître la reconnaissance à l’échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s) :

- Attractions touristiques

Réaménagement de la marina de Niagara Parks

Aperçu du projet :

Niagara Parks sollicite l’intérêt du secteur privé afin de trouver un partenaire pour réaménager sa propriété de marina à Fort Erie et développer la propriété excédentaire vacante adjacente en un projet récréotouristique rural. L’objectif du réaménagement est d’améliorer l’accès du public au littoral de la rivière Niagara ainsi que son appréciation de celui-ci, tout en faisant du site une destination touristique de renommée internationale le long de la portion sud de la Niagara Parkway. En tant qu’unique installation de marina située du côté canadien de la partie supérieure de la rivière Niagara, la marina a le potentiel de devenir une nouvelle destination de tourisme de loisirs, stimulant la fréquentation et générant des retombées économiques pour les collectivités environnantes.

Niagara Parks lance un processus de demande de qualifications (Request for Qualifications – RFQ) afin de sélectionner des promoteurs qualifiés qui seront ensuite invités à participer à l’étape de la demande de propositions (Request for Proposals – RFP). Dans le cadre de cette occasion de réaménagement, Niagara Parks sollicite également l’approbation de la Province pour vendre les terrains excédentaires situés de l’autre côté de la rue de la marina (47 acres).

Les objectifs du réaménagement comprennent :

- Le développement d’une marina de renommée internationale ;
- Le développement d’un nouveau projet récréotouristique rural de renommée internationale ;
- La création d’une nouvelle expérience durable pour les visiteurs (ayant une incidence touristique importante grâce au réaménagement) pour Niagara Parks, Fort Erie et l’Ontario, qui soit à la hauteur du site ;
- La génération de nouvelles sources de revenus durables pour Niagara Parks.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours ;
- Accroître la reconnaissance à l’échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s) :

- Attractions touristiques

Observation Wheel (Grande roue d’observation)

En décembre 2025, dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks a lancé un appel à propositions visant à trouver un partenaire du secteur privé pour développer une nouvelle grande roue d’observation de renommée internationale à Niagara Parks. L’emplacement proposé pour cette nouvelle attraction se situerait soit à l’angle nord-ouest, soit à l’angle sud-ouest de l’intersection de Murray Street et de la Niagara Parkway, offrant des vues spectaculaires sur les chutes Horseshoe américaine et canadienne. Cet appel à propositions reste ouvert jusqu’au printemps 2026, moment auquel le personnel procédera à l’examen et à l’évaluation des soumissions reçues. À la suite de cet examen, le personnel presentera, le cas échéant, les prochaines étapes récommandées.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours ;
- Accroître la reconnaissance à l’échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s) :

- Attractions touristiques

Amélioration des activités génératrices de revenus

Au cours de ce cycle de planification des activités, Niagara Parks entreprendra d’importantes améliorations de ses attractions phares : Journey Behind the Falls et White Water Walk. Un nouveau projet dont Niagara Parks lancera la réalisation est l’aménagement d’un Jardin des enfants de quatre acres, en collaboration avec la Fondation Niagara Parks. Ces projets visent à améliorer et à rehausser deux des attractions existantes de Niagara Parks afin d’en faire des expériences touristiques de renommée internationale, tout en offrant une toute nouvelle expérience destinée aux familles visitant la région du Niagara, conformément aux priorités de la Stratégie Destination Niagara et à la lettre de mission du ministre.

Projet	**Échéancier**		
	2026/27	**2027/28**	**2028/29**
Journey Behind the Falls	• Restauration du tunnel historique • Construction d’une plateforme d’observation supplémentaire accessible toute l’année	• Reconstruction de la plateforme Rainbow détériorée	• Explorer l’installation d’un ou de plusieurs nouveaux ascenseurs
White Water Walk	• Travaux de conception et de	• Agrandissement de la promenade	

	modernisation de la promenade et de la plate-forme	• Amélioration des boutiques • Modernisation de la signalisation • Améliorations structurelles, notamment l'ajout de pergolas et d'extensions	
Children's Garden	• Achèvement de la construction détaillée prête pour l'appel d'offres • Appel d'offres pour la construction • Début des travaux (en commençant par les infrastructures de services)	• Période de construction	• Ouverture prévue à l'été 2028

Tunnels et plateformes d'observation de Journey Behind the Falls

Aperçu du projet :

Le réaménagement de l'attraction Journey Behind the Falls a été approuvé sous la forme d'un projet en trois phases visant à améliorer l'expérience des visiteurs, à assurer la continuité des activités et à accroître la capacité d'accueil. La phase I consiste à restaurer un tunnel abandonné et à construire une nouvelle plateforme d'observation secondaire. Ces travaux amélioreront la circulation des visiteurs, réduiront la congestion et offriront un accès toute l'année grâce à des structures couvertes et à du béton chauffé. La phase II prévoit la reconstruction de la plateforme Rainbow existante, dont l'état s'est détérioré et qui constitue un élément essentiel de l'attraction. Les améliorations réalisées lors de la phase I permettront de maintenir les activités pendant les travaux de construction, limitant ainsi les pertes de revenus potentielles. La phase III visera à résoudre davantage les contraintes de capacité et à porter l'expérience des visiteurs à un niveau supérieur grâce à l'ajout d'un ou de plusieurs ascenseurs. Cette phase améliorera le débit des visiteurs et offrira de nouveaux points de vue, de nouvelles commodités ainsi que des caractéristiques accrues en matière d'accessibilité et de sécurité.

Journey Behind the Falls est l'attraction la plus ancienne et la plus fréquentée de Niagara Parks. Elle est reconnue comme une expérience emblématique par Destination Canada et Destination Ontario. L'attraction accueille près d'un million de visiteurs chaque année et génère des revenus importants, qui devraient dépasser 22 millions de dollars en 2026. Bien qu'elle soit ouverte toute l'année, les mois d'hiver présentent des défis liés à la glace et à la sécurité, ce qui limite l'accès à certaines installations et réduit le prix des billets. Pendant la saison estivale, l'attraction fait face à des contraintes de capacité, notamment en raison de l'utilisation de seulement deux ascenseurs pour

transporter des milliers de visiteurs chaque jour. Ces défis ont une incidence à la fois sur l'expérience globale des visiteurs et sur le potentiel de génération de revenus de l'attraction, puisqu'ils limitent sa capacité d'accueil. La résolution de ces contraintes d'infrastructure est essentielle pour soutenir la croissance et améliorer l'expérience des visiteurs.

Le projet de réaménagement s'inscrit dans la vision globale de Niagara Parks visant à investir dans ses attractions principales ainsi que dans Stratégie Destination Niagara, laquelle souligne l'importance des attractions touristiques pour réaliser pleinement le potentiel économique de la région du Niagara. Ce projet s'appuie sur le réaménagement récent du Table Rock Centre, devenu l'installation touristique phare de Niagara Parks, ainsi que sur les investissements réalisés en 2023 pour moderniser les espaces d'attente de Journey Behind the Falls. En plus de stimuler l'achalandage et les revenus de l'attraction, le projet soutiendra également les revenus complémentaires générés à Table Rock, notamment dans les secteurs du commerce de détail, de la restauration et du transport, tout en venant compléter d'autres investissements majeurs réalisés dans la région.

Les objectifs du projet sont de rénover et d'améliorer l'attraction selon des normes de renommée internationale, d'accroître sa capacité au moyen de nouvelles infrastructures et d'assurer son accessibilité tout au long de l'année. Le projet vise également à enrichir l'interprétation et la mise en valeur du site, à offrir de nouvelles possibilités de programmation et de vente et à assurer la continuité des activités pendant les travaux de construction. En définitive, ce réaménagement a pour objectif d'accroître la fréquentation, d'augmenter les revenus et de contribuer à l'autonomie financière de Niagara Parks, tout en appuyant ses objectifs stratégiques en matière de préservation du patrimoine, de mise en valeur des merveilles naturelles, de développement économique et d'amélioration de l'expérience des visiteurs.

Respect de la Stratégie Destination Niagara

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques

Indicateurs clés de performance :

- Respecter Stratégie Destination Niagara afin de faire de Journey Behind the Falls une attraction de renommée internationale
- Améliorer l'expérience offerte à l'année
- Accroître la capacité d'accueil et le flux des visiteurs dans les attractions
- Réduire l'encombrement et les files d'attente dans les espaces de l'attraction
- Augmenter la fréquentation
- Augmenter les revenus (droits d'entrée et boutiques)

- Améliorer la satisfaction des visiteurs au moyen de sondages et d’autres mécanismes de collecte de commentaires

White Water Walk

Aperçu du projet :

Niagara Parks entreprend la modernisation de White Water Walk, l’une de ses attractions emblématiques qui offre aux visiteurs des vues spectaculaires sur la rivière Niagara et la gorge du Niagara depuis 1876. Les améliorations prévues transformeront White Water Walk en une attraction de renommée internationale mettant en valeur l’expérience unique et incontournable d’observer les rapides de catégorie 6 de la rivière Niagara, parmi les plus impressionnantes vagues stationnaires au monde. L’attraction actuelle fait face à des défis opérationnels et infrastructurels, notamment un espace d’attente insuffisant, un manque de zones ombragées, une signalisation désuète et des sections de la promenade qui nécessitent une mise à niveau afin de respecter les exigences réglementaires.

La modernisation vise à améliorer l’expérience des visiteurs, la sécurité et l’esthétique du site tout en préservant le patrimoine de l’attraction. Parmi les principaux enjeux figurent des zones d’attente congestionnées, des installations sanitaires insuffisantes et une plateforme d’observation qui est submergée depuis plusieurs années. La résolution de ces enjeux permettra d’améliorer l’accessibilité, le confort et l’attrait général de l’attraction.

Les améliorations de la phase I, prévues pour 2025-2026, comprennent le déplacement des arrêts de bus WEGO afin d’agrandir l’espace d’attente, l’installation de toilettes accessibles, des espaces réservés au personnel, le prolongement des escaliers d’évacuation d’urgence et la reconstruction de la plateforme d’observation située à l’extrémité du parcours. Les travaux de conception visant la modernisation de la promenade et l’amélioration des plateformes d’observation sont en cours. Les options envisagées comprennent le rehaussement ou la reconstruction des plateformes afin de prévenir les inondations et d’en améliorer la durabilité. Les phases ultérieures (2026-2028) porteront sur l’agrandissement de la promenade, l’amélioration des boutiques, la modernisation de la signalisation et des améliorations structurelles, notamment l’ajout de pergolas et d’extensions de bâtis.

Respect de Stratégie Destination Niagara

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l’échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques

Indicateurs clés de performance :

- Offrir une meilleure expérience visiteur, de renommée internationale
- Agrandir et améliorer les zones d’attente à l’extérieur

- Augmenter la fréquentation
- Augmenter les revenus (droits d'entrée et boutiques)
- Assurer la conformité avec l'ensemble des règlements applicables en matière de santé et de sécurité
- Améliorer la satisfaction des visiteurs au moyen de sondages et d'autres mécanismes de collecte de commentaires

Children's Garden (projet commun avec la Fondation Niagara Parks)

Aperçu du projet :

Niagara Parks, en étroite collaboration avec la Fondation Niagara Parks, entreprend la création d'un Children's Garden unique en son genre aux Botanical Gardens. Fondé sur le concept de l'apprentissage et du jeu en milieu naturel, ce lieu sera un espace dynamique et inclusif où les enfants et leurs familles pourront explorer, grimper, se promener, jouer et tisser des liens avec le monde qui les entoure dans un environnement sécurisé. Premier projet de cette envergure en Ontario et au Canada (quatre acres), il sera sur les terres des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture, à proximité du Butterfly Conservatory, ouvert à l'année.

Les Botanical Gardens et l'École d'horticulture célébreront leur 90e anniversaire en 2026, tandis que le Butterfly Conservatory fêtera son 30e anniversaire. Le Children's Garden représente la prochaine étape de l'évolution et du développement de ce site de renommée internationale. Niagara Parks investira 5 millions de dollars dans la réalisation de ce projet, le reste du financement provenant de dons et de collectes de fonds organisées par la Fondation Niagara Parks.

Respect de Stratégie de Destination Canada

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques
- Arts et culture

Indicateurs clés de performance :

- Augmenter la fréquentation familiale aux Botanical Gardens de Niagara Parks
- Accroître la fréquentation et les revenus du Butterfly Conservatory et du Garden Café
- Favoriser chez les enfants et les jeunes une meilleure compréhension de la mission d'intendance environnementale, culturelle ainsi que l'importance de sa préservation

- Élargir l’offre de programmes tournés vers la nature, sensibiliser davantage les enfants et les familles à Niagara Parks, tout en tirant parti de ses liens avec les autres sites naturels du corridor de la rivière Niagara
- Augmenter le nombre de visites de groupes scolaires et de groupes provenant d’autres organismes communautaires
- Élaborer un modèle rentable, respectant les budgets et les échéanciers définis
- Participer aux programmes, ateliers et autres activités
- Faire appuyer le projet par le public, via son implication sur les plateformes numériques
- Lever des fonds via la Fondation Niagara Parks, pour atteindre le budget global défini

Modernisation des infrastructures

Au cours de la période 2026-2029, Niagara Parks entreprendra également des travaux stratégiques de modernisation des infrastructures, principalement dans le secteur du parc Queen Victoria et des Botanical Gardens. Afin de soutenir la fréquentation actuelle et la croissance prévue conformément à Stratégie Destination Niagara, notamment dans le contexte de projets tels que le Toronto Power Hotel, le futur réaménagement de l’Ontario Power et l’éventuelle réalisation d’une nouvelle grande roue d’observation de renommée internationale, il est nécessaire de gérer de façon proactive les espaces publics du parc Queen Victoria.

Projet	**Échéancier**		
	2026/27	**2027/28**	**2028/29**
Améliorations des espaces publics du parc Queen Victoria	• Achever l’agrandissement des zones de stationnement du Falls Parking Lot • Restaurer la nouvelle voie d’accès à Fraser Hill	• Réhabiliter le stationnement supplémentaire situé derrière la Floral Showhouse • Relier le nouveau parking à la promenade et aux nouveaux sentiers piétonniers • Rétablir la nouvelle voie d’accès entre la promenade Niagara et le nouveau parking derrière la Floral Showhouse	• Agrandir et améliorer l’entrée principale du s Falls Parking Lot • Appuyer la construction de Toronto Power Hotel Inc.
Entretien des infrastructures	• Achever la nouvelle conduite d’alimentation en eau du côté ouest du parking de la Floral Showhouse • Achever la nouvelle conduite d’alimentation en	• Réaliser les améliorations des services nécessaires pour soutenir les aménagements supplémentaires des espaces publics	

	eau le long de Portage Road • Installer une conduite d'égout sanitaire de plus grand diamètre et retirer la conduite existante		
Recreational Skating Loop		• Construire un nouveau circuit de patinage dans l'Artist Garden	• Nouveau circuit de patinage
Réaménagement du restaurant et de la boutique du Secret Garden		• Négocier l'acquisition auprès de la Commission des ponts de Niagara Falls • Sous réserve d'une approbation gouvernementale par décret	• Lancer les travaux de construction et de réaménagement
Consolidation du site des Botanical Gardens			• Créer une nouvelle entrée principale pour le site des Botanical Gardens

Améliorations des espaces publics du parc Queen Victoria

Aperçu du projet :

Le parc Queen Victoria est une bande de terrain de 5 kilomètres longeant les chutes Niagara, qui comprend des attractions et des installations majeures telles que Table Rock Centre, la centrale électrique de Niagara Parks, Queen Victoria Place et Grand View. Ce secteur génère la majorité des revenus de Niagara Parks, tant par l'entremise de ses attractions et expériences exploitées directement que de ses partenaires locataires (80 millions de dollars prévus en 2025-2026, soit environ 50 % des revenus générés par Niagara Parks). 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.

Au cours des trois prochaines années, Niagara Parks consacrera un budget important à la mise en œuvre progressive d'un plan visant à améliorer l'expérience des visiteurs grâce à la séparation des zones piétonnes et des zones de circulation automobile ainsi qu'à l'amélioration de la convivialité piétonne de la promenade Niagara (Niagara Parkway), conformément aux orientations du Plan directeur du parc Queen Victoria (2018).

Les projets accorderont la priorité aux modes d'accès selon la hiérarchie suivante, qui permet le mieux d'accueillir des volumes accrus de visiteurs tout en générant des revenus :

1) Relier les sentiers piétons au sentier récréatif de la rivière Niagara

2) Le réseau de transport WEGO

3) Les navettes privées

4) Les véhicules privés.

La création d'un nouveau « pôle » entre les deux centrales électriques situées dans le parc Queen Victoria contribuera également à accroître la fréquentation, ce qui nécessitera de nouvelles infrastructures pour soutenir les déplacements des piétons et des cyclistes grâce à une meilleure connexion avec le sentier récréatif de la rivière Niagara, ainsi qu'une meilleure circulation des véhicules. Des espaces publics de grande qualité, conçus de façon réfléchie, encouragent les visiteurs à prolonger leur séjour, créant ainsi des occasions accrues pour le commerce de détail et la génération de revenus supplémentaires en dirigeant les flux piétonniers vers les principaux sites de Niagara Parks tout en réduisant les répercussions sur l'offre actuelle de stationnement.

En 2026-2027, Niagara Parks ouvrira de nouvelles aires de stationnement au Falls Parking Lot, qui atteint habituellement sa capacité maximale vers 11 h en période estivale. Une nouvelle voie d'accès sera aménagée à Fraser Hill afin de servir de voie de sortie au parking, réduisant ainsi la circulation et l'encombrement de la promenade Niagara à proximité des chutes.

En 2027-2028, Niagara Parks réaménagera une zone de gravier sous-exploitée située derrière la Floral Showhouse afin d'y aménager un parking payant officiel pouvant accueillir 300 véhicules, accompagné d'infrastructures vertes destinées à gérer les eaux de ruissellement dans le secteur central du parc Queen Victoria. Des travaux seront également entrepris pour agrandir les espaces piétonniers autour de la Floral Showhouse, afin de relier ce nouveau parking aux sentiers et parcours existants. Le concept prévoit des espaces paysagers formels et structurés, des allées axiales agrémentées de plantations ornementales, ainsi qu'un pavillon de jardin et des treillis guidant les visiteurs vers l'entrée de la Floral Showhouse. Des travaux routiers feront également partie de cette phase, notamment l'aménagement d'une nouvelle voie d'accès reliant la promenade Niagara au nouveau parking situé derrière la Floral Showhouse, ainsi qu'une réduction du nombre de voies devant le site de Toronto Power, alors que les travaux de réaménagement menés par Toronto Power Hotel Inc. se poursuivront.

Pour 2028-2029, des phases supplémentaires du projet seront réalisées, notamment la modernisation et l'agrandissement de l'entrée principale existante du to Falls Parking Lot, afin d'accroître sa capacité d'accueil tout en reliant le nouveau parking à l'ensemble, pour créer un seul grand complexe de stationnement intégré au service du parc Queen Victoria. Cette phase tient également compte des travaux de construction qui seront réalisés par Toronto Power Hotel Inc. pour aménager un nouveau parking dédié au projet de réaménagement ainsi qu'un nouveau sens giratoire à proximité du site de Toronto Power.

Respect de Stratégie Destination Niagara:

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale
- Encourager l'investissement privé

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques
- Arts et culture
- Développement des transports

Indicateurs clés de performance :

- Répondre à l'augmentation récente et prévue de la fréquentation du parc Queen Victoria en augmentant la capacité de stationnement
- Améliorer l'expérience globale des piétons visitant les chutes du Niagara grâce à l'agrandissement et à l'amélioration des espaces publics du parc Queen Victoria.
- Augmenter le nombre de places de stationnement disponibles pour les visiteurs du parc Queen Victoria
- Augmenter les revenus générés par parkings
- Réduire la circulation automobile et les embouteillages le long de la Niagara Parkway à proximité des chutes
- Améliorer l'entretien des infrastructures opérationnelles

Entretien des infrastructures

Aperçu du projet :

Dans le cadre des améliorations prévues au parc Queen Victoria, Niagara Parks remplacera les infrastructures souterraines vieillissantes afin de répondre aux besoins actuels en matière de services pour des installations telles que le Table Rock Centre et la centrale électrique de Niagara Parks, tout en se préparant à la croissance future. Ces travaux consistent à moderniser les canalisations souterraines d'eau et d'assainissement, principalement dans le secteur du Floral Showhouse, y compris Fraser Hill, Portage Road et la Niagara Parkway. Ce projet est réalisé en partenariat avec la Ville de Niagara Falls, qui finance une partie des travaux effectués sur des terrains municipaux situés le long de Portage Road, à proximité de Marineland Parkway.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques

Indicateurs clés de performance :

- Ajouter une nouvelle conduite d'eau du côté ouest du parking de la Floral Showhouse
- Ajouter une nouvelle conduite d'eau principale le long de Portage Road

- Installer une nouvelle conduite d’égout et retirer l’ancienne

Recreational Skating Loop (Circuit récréatif de patinage)

Aperçu du projet :

En collaboration avec la Fondation des parcs du Niagara, Niagara Parks aménagera une nouvelle piste 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 piste de patinage sera installée dans l’Artist Garden (Jardin des artistes) et offrira d'excellentes connexions avec les attractions voisines, notamment la Floral Showhouse, la « Niagara Parks Power Station » et, à l'avenir, la Toronto Power Generating Station réaménagée.

Une surface glacée artificiellement permet d’harmoniser la durée de la saison de patinage avec la période d’animation du Festival des lumières d’hiver (WFOL) et d’offrir une surface de glace stable et uniforme présentant un risque minimal pour le public. Le circuit de patinage permet aux patineurs de serpenter entre les arbres et les animations du WFOL, ce qui augmente la fréquentation du Floral Showhouse et offre des opportunités de revenus annexes supplémentaires (entrées, restauration, locations, vente au détail). La conception de la boucle intègre le circuit de patinage à surface dure à l’utilisation estivale du jardin, qui soutiendra la mise en valeur des aménagements horticoles. Une subvention fédérale de 100 000 dollars accordée par l’Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l’Ontario, par l’intermédiaire de la Niagara Parks Foundation, a contribué au financement des études techniques détaillées finales.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle ;
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l’échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques
- Arts et culture

Indicateurs clés de performance :

- Augmenter la fréquentation de la Floral Showhouse
- Augmenter les revenus de la Floral Showhouse (droits d’entrées + boutique)
- Augmenter les revenus du Falls Parking Lot
- Améliorer la satisfaction globale des visiteurs grâce à une enquête sur leur expérience

Réaménagement du restaurant et de la boutique du Secret Garden

Aperçu du projet :

La Commission des parcs du Niagara a approuvé l'acquisition du bien immobilier situé au 5827 River Road, historiquement connu sous le nom du Secret Garden Restaurant. Ce bâtiment de 12 000 pieds carrés, adjacent à l'Oakes Garden Theatre, est stratégiquement situé dans l'un des pôles touristiques les plus fréquentés de Niagara Parks. Le site appartient actuellement à la Niagara Falls Bridge Commission (Commission des ponts des chutes du Niagara) et est loué jusqu'au 31 décembre 2028. Le site abrite un restaurant et une boutique depuis au moins 1993, et l'expiration du bail offre à Niagara Parks l'occasion d'acquérir et de réaménager le site. L'achat devra faire l'objet de négociations avec la Niagara Falls Bridge Commission et nécessitera l'approbation gouvernementale via un arrêté.

Le bâtiment présente une grande valeur historique, puisqu'il abritait à l'origine la Union Bus Station lors de l'ouverture du Rainbow Bridge en 1942. Son architecture et son emplacement en font un prolongement naturel du patrimoine de Niagara Parks. Les terrains environnants, y compris l'allée pavée et l'Oakes Garden Theatre, appartiennent déjà à Niagara Parks, ce qui garantit une intégration harmonieuse. Le site comprend également des sanitaires spacieux, ce qui est essentiel compte tenu de la pénurie chronique d'installations dans la région. Les sanitaires existants de l'Oakes Garden Theatre et du Grand View Marketplace sont saturés en haute saison, ce qui fait de cette acquisition une solution économique par rapport à la construction de nouvelles installations dans des zones sensibles.

Respect de Stratégie Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Doubler la fréquentation annuelle
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques
- Arts et culture

Indicateurs clés de performance :

- Augmenter la capacité d'accueil des sanitaires dans les pôles Oakes Garden et Grand View
- Tirer parti des opportunités offertes par l'intégration à l'Oakes Garden Theatre
- Améliorer la satisfaction globale des visiteurs grâce à une enquête sur leur expérience

Consolidation du site des Botanical Gardens (Jardins botaniques)

Aperçu du projet :

Au cours des trois prochaines années, Niagara Parks investira dans la modernisation de ses Botanical Gardens de renommée internationale, tant du point de vue de l'expérience des visiteurs que sur le plan opérationnel. Ces travaux s'accompagneront d'une harmonisation continue de nos services pédagogiques et d'une meilleure intégration de notre École d'horticulture afin de tirer parti des ressources des étudiants, d'une meilleure signalétique et d'une entrée officielle mieux définie. Ces travaux contribueront également à soutenir la création du nouveau Children's Garden (Jardin d'enfants) et les futures éventuelles programmations sur le site. Les améliorations des aires de service comprendront davantage de toilettes et d'espaces dédiés au personnel, un entreposage accru et l'optimisation des espaces opérationnels afin d'appuyer la prestation d'une expérience de renommée internationale aux botanical gardens.

De plus, la gestion des collections sera un autre axe prioritaire de ces travaux, notamment la protection des collections existantes de plantes, de fleurs et d'arbres, ainsi que le transfert de l'ensemble de la production vers des infrastructures de soutien, ce qui élargira les possibilités d'aménagement des espaces verts. Dans le cadre d'une approche par étapes, Niagara Parks clôturera entièrement les botanical gardens afin de mieux protéger ses collections et ses équipements. Associé à une entrée principale mieux définie, cela contribuera à jeter les bases d'opportunités futures sur le site, notamment des événements des programmes spéciaux, tout en tirant parti de son potentiel de génération de revenus.

Respect de Stratégie de Destination Niagara :

Objectifs concernés :

- Augmenter les taux de fréquentation
- Prolonger la durée moyenne des séjours
- Accroître la reconnaissance à l'échelle mondiale

Pilier(s) stratégique(s)

- Attractions touristiques
- Arts et culture

Indicateurs clés de performance :

- Augmenter la fréquentation des Botanical Gardens
- Renforcer l'excellence horticole sur le site tout en offrant de nouvelles formations en horticulture aux étudiants
- Nombre d'étudiants formés à l'animation de visites pédagogiques (y compris au Children's Garden)
- Améliorer la qualité des cultures grâce au regroupement des activités à l'arrière du site
- Améliorer la satisfaction du personnel grâce à de nouvelles installations sanitaires et à un espace cuisine
- Réduire les dégâts et les vols des collections grâce à une clôture esthétique.

- Installer une clôture de protection : phases 1 et 2 la première année, phases 3 et 4 la deuxième année

7.0 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.

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 2 200 personnes, réparties entre les employés à temps plein, les employés saisonniers, les employés à temps partiel et les étudiants.

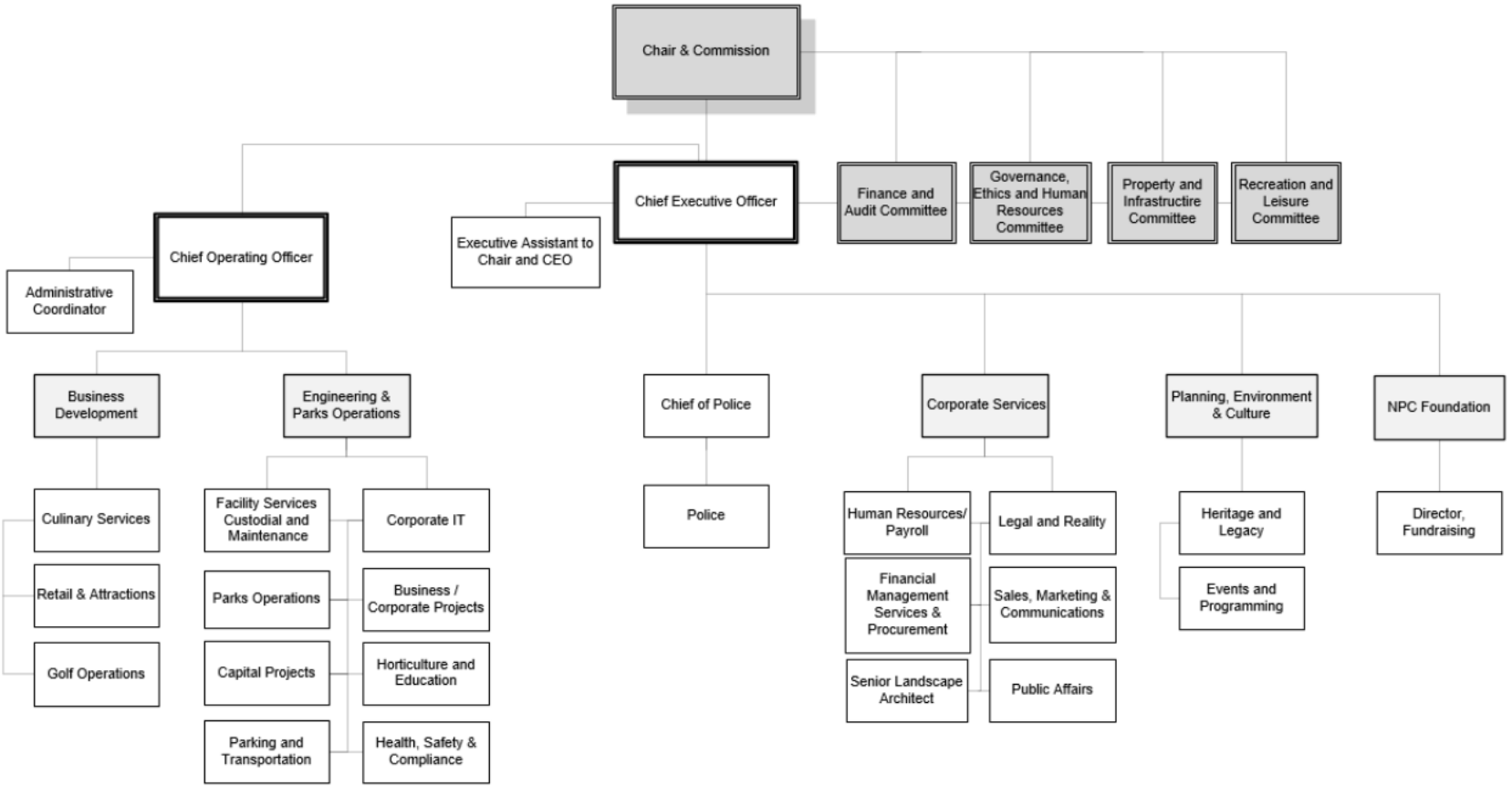
Niagara Parks est dirigée par un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par la province. Le Conseil des commissaires de Niagara Parks est composé d'un maximum de douze personnes, nommées par le public, chargées de prendre des décisions politiques, de fournir des conseils au personnel et de rendre des comptes au gouvernement provincial. Les membres de la Commission engagent leur responsabilité 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.

Tableau 4 - Présentation de Niagara Parks : les services payants et gratuits destinés 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 2026



Ingénierie et activités des parcs

Entretien des installations ; Exploitation des parcs ; Ingénierie et gestion de projets ; Santé, sécurité et conformité ; Stationnement et transport ; Informatique d’entreprise ; Planification environnementale et développement durable ; Horticulture et éducation

L'unité Ingénierie et exploitation des parcs se consacre à l’exploitation et la gestion quotidiennes des terrains, des installations et des réseaux de Niagara Parks. Niagara Parks assure l’entretien des 56 kilomètres de la Niagara Parkway et des 53 kilomètres des sentiers récréatifs de la rivière Niagara, et est responsable d’actifs amortissables estimés à 400 millions de dollars. Niagara Parks a mis en place un processus pluriannuel de planification des investissements qui sert de base à l’élaboration de son budget d’investissement, selon un système de classement permettant d’identifier les projets critiques, liés à la sécurité, à l’intégrité des actifs et aux priorités stratégiques, en fonction des fonds disponibles.

Au cours de la période 2026-2029, le personnel chargé de l’entretien des installations, de l’ingénierie et de la gestion de projets, ainsi que de l’exploitation, sera chargé de la mise en œuvre des projets décrits dans le budget d’investissement, que ce soit par le biais d’une main-d’œuvre qualifiée ou du point de vue de la gestion de projet.

Outre les projets d’investissement stratégiques décrits dans le plan de mise en œuvre, les équipes d’ingénierie et d’exploitation de Niagara Parks seront chargées de l’exécution de projets d’investissement d’une valeur de 31,5 millions de dollars au cours de l’exercice 2026-2027.

Les travaux d’investissement entrepris par Niagara Parks concernent les catégories suivantes :

- Parc de véhicules et bus WEGO
- Matériel
- Modernisation des installations
- Technologie de l’information
- Réseaux de distribution d'électricité et d'eau
- Routes et infrastructures
- Renouvellement des actifs

Voici quelques exemples de projets d'investissement à mener au cours de ce cycle de planification stratégique :

- D'importants travaux de réfection des routes dans l'ensemble de Niagara Parks
- Remplacement du parcours des voiturettes à Ussher's Creek (Legends on the Niagara)
- Amélioration des sentiers, des chaussées et remplacement des passerelles piétonnes
- Remplacement des filets et nouveau système d'automatisation du bâtiment au Butterfly Conservatory
- 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.
- Améliorations relatives au respect des codes à la Centrale électrique de Niagara Parks afin d’étendre la partie du bâtiment accessible au public.

Santé, sécurité & conformité

L'équipe chargée de la santé, de la sécurité et de la conformité se concentrera sur les priorités suivantes pour 2026-2029 :

- Évaluation des risques et programmes de contrôle des dangers 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 des activités.
- Engagement permanent en faveur 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 en assurant des communications régulières sur la sécurité, les réunions du comité mixte de santé et de sécurité, les courriels, etc.
- Soutien de la formation des membres du Comité mixte de santé et de sécurité (JHSC) par le biais de formations internes et externes, en animant toutes les réunions du JHSC, 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 pat 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 propose divers parkings payants et gratuits sur l’ensemble de ses sites, ainsi que le service de bus WEGO et le chemin de fer incliné des chutes. 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, Niagara Parks a officiellement pris en charge l'exploitation d'une ligne WEGO supplémentaire, la Blue Line. La Ligne bleue dessert les principales zones touristiques de la destination, au-delà du périmètre de Niagara Parks. En prenant en charge son exploitation, Niagara Parks garantit aux visiteurs de continuer à bénéficier d'un réseau de transport touristique intégré au sein de la destination.

En 2026, Niagara Parks intégrera davantage la Ligne Orange dans l'exploitation régulière des bus WEGO, offrant ainsi un service plus cohérent aux personnes se rendant à Niagara-on-the-Lake.

Auparavant, un titre de transport distinct était nécessaire ; ce changement opérationnel améliorera considérablement l'expérience des visiteurs, en offrant un meilleur rapport qualité-prix aux usagers de WEGO et en reliant plus efficacement les expériences touristiques à Niagara Falls et à Niagara-on-the-Lake.

De plus, Niagara Parks mettra en place une tarification variable dans ses trois parkings les plus fréquentés près de Niagara Falls à partir de la saison 2026. Auparavant, Niagara Parks appliquait deux tarifs distincts sur ses parkings : un pour la haute saison et un pour l'intersaison. Avec ce changement, les tarifs de stationnement varieront en fonction du jour de la semaine et de la saison, avec des tarifs plus bas en basse saison et des tarifs plus élevés en haute saison. Cette mesure vise notamment à encourager les visites pendant les intersaisons, à apporter un soulagement économique grâce à une accessibilité financière accrue et à gérer efficacement la capacité d'accueil.

Informatique de l'entreprise

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

Planification environnementale et durabilité

En plus des activités habituelles d'entretien des terres du corridor de la rivière Niagara, de la tonte des pelouses aux plantations, Niagara Parks entreprend également d'autres travaux d'intendance environnementale afin de préserver et de protéger la durabilité 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 rives. Les informations suivantes décrivent les priorités de Niagara Parks en matière d'intendance environnementale pour 2026-29 :

- 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 du Master en durabilité environnementale de l'université Brock, les étudiants travaillent à l'élaboration de la stratégie de gestion forestière urbaine 2018-2028 de Niagara Parks, en mettant l'accent sur la protection et la conservation des arbres, le recyclage du bois, la résilience des forêts et la biodiversité, ainsi que la surveillance de la santé des forêts avec le concours de scientifiques-citoyens.

- 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, afin de favoriser sa résilience. 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 des phragmites envahissants utilisant des 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 telles que le flétrissement du chêne et la mouche lanterne tachetée.

Pour favoriser la diversité des habitats, Niagara Parks continueront de renforcer les capacités de leur équipe de gestion des prairies et des brûlages dirigés. Les brûlages dirigés sont essentiels à l'entretien des douze sites d'habitats de prairies gérés par Niagara Parks. 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 du littoral

Pour atteindre l'objectif de 75 % du littoral couvert de végétation indigène, Niagara Parks enlèvera les espèces envahissantes et replantera de la végétation indigène sur huit kilomètres de littoral chaque année. Niagara Parks mettra également en place des zones d'interdiction de fauchage le long du littoral afin de garantir une zone tampon végétalisée d'au moins 5 mètres. Les zones tampons sont nécessaires pour prévenir l'érosion du littoral, 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 sa fondation, Niagara Parks a entrepris de nombreux projets d'atténuation de l'érosion du littoral dans les îles Dufferin en 2024 et 2025. Des techniques de bio-ingénierie ont été mises en œuvre pour stabiliser les berges sujettes à l'érosion, et les infrastructures existantes (barrages et seuils) ont été évaluées et sont progressivement remplacées, si nécessaire, afin de protéger les espèces menacées en aval. Ce projet permettra également d'améliorer l'accessibilité et les possibilités d'éducation dans ce parc urbain naturalisé.

Le littoral de la rivière Niagara, qui s'étend sur deux kilomètres entre Old Fort Erie et le Peace Bridge, a été fortement touché 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 du littoral seront érigées au cours des prochaines années.

Horticulture et enseignement

Au cours des trois prochaines années, le projet d'envergure que mènera le service d'horticulture et d'éducation de Niagara Parks consistera en la création du nouveau Jardin des enfants au sein des Jardins botaniques, un projet mené en collaboration avec la Fondation Niagara Parks. Les équipes d'horticulture et d'éducation seront chargées des éléments horticoles et naturels du site, ainsi que de son entretien courant et de la mise en œuvre de certains programmes pédagogiques. Afin de soutenir la création du Jardin des enfants, Niagara Parks entreprendra également des travaux de réaménagement au Jardin botanique, notamment la création d'une nouvelle entrée principale et la mise en place de mesures visant à protéger les collections végétales existantes. Ces travaux permettront également de préparer le site à de futures initiatives, alors que Niagara Parks élargit son offre au sein du Jardin botanique, qui fêtera son 90e anniversaire en 2026.

Au cœur du parc, d'importants éléments d'aménagement horticole viendront compléter les transformations des espaces publics du parc Queen Victoria, notamment un nouveau plan d'aménagement paysager pour le versant nord de Table Rock. L'équipe préparera également le Floral Showhouse en vue d'un nouveau plan d'orientation et d'un projet à venir visant à construire une piste de patinage au sein de l'Artist Garden, ce qui impliquera le déplacement de l'entrée principale à l'arrière du bâtiment existant. Des changements importants seront également apportés à l'aménagement paysager et horticole dans la partie sud des parcs du Niagara, depuis les quais à charbon de Fort Erie jusqu'au Freedom Park, notamment dans le cadre d'une nouvelle exposition historique à Old Fort Erie consacrée aux vestiges archéologiques du « premier fort ». Niagara Parks recrutera un architecte paysagiste à temps plein pour soutenir ces travaux.

À l'École d'horticulture, le personnel travaillera à l'élaboration d'un nouveau programme qui offrira des opportunités de formation sur site aux étudiants et aux enseignants d'autres grandes institutions horticoles et jardins publics du monde entier. Ce nouveau programme de bourses servira de pôle de formation pour toute une série de disciplines horticoles, allant de l'aménagement paysager et de la composition florale à la gestion des collections.

En matière de décoration et de design, le département poursuivra son approche consistant à « faire entrer la forêt à l'intérieur » grâce à l'utilisation d'éléments naturels et fantaisistes afin de mettre en valeur les sites phares de Niagara Parks, notamment le Table Rock Centre. L'équipe continuera à mettre en avant l'excellence horticole qui fait la renommée de Niagara Parks grâce à la conception de ses parterres saisonniers le long du corridor de la rivière Niagara, à l'aménagement des espaces intérieurs, aux expositions, à l'élargissement de sa collection « Mosaïcultures » et à l'ajout de nouveaux éléments de jardinage sur des sites tels que le parcours de golf de Whirlpool.

Développement de l'activité

Boutiques et attractions ; services culinaires ; exploitation du golf ;

Rattachée au directeur d'exploitation, l'unité de développement commercial est composée d'équipes chargées de gérer et de soutenir les principales activités génératrices de revenus de Niagara Parks. Sous la marque et l'identité plus larges de Niagara Parks, il existe un certain nombre de marques maison qui englobent les expériences en contact avec les consommateurs et les opérations génératrices de revenus de l'organisation. Les activités génératrices de revenus de Niagara Parks permettent de financer l'organisation, y compris sa mission d'intendance environnementale et culturelle. Les investissements à grande échelle dans les opérations productrices de revenus de Niagara Parks sont pris en compte dans le budget d'investissement de Niagara Parks ; cependant,

l'information suivante décrit les projets opérationnels clés et les priorités que les unités d'affaires entreprendront pour leurs domaines au cours de 2026-29.

Boutiques et attractions

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

Vente au détail : Boutiques des attractions, Table Rock Shop (Boutique de Table Rock), Boutique de souvenirs de la Queen Victoria Place, Boutique de souvenirs de Grand View

Niagara Parks dévoilera d'importants travaux de rénovation de son attraction « Butterfly Conservatory » à l'occasion de l'ouverture de la saison touristique 2026. Outre l'amélioration et l'élargissement de l'offre proposée aux visiteurs, ces travaux marquent également le 30e anniversaire de l'inauguration de l'attraction en 1996. Dans le cadre de ces travaux, Niagara Parks dévoilera une nouvelle exposition interactive dans la salle d'exposition principale, qui invitera les visiteurs de tous âges à créer des œuvres d'art qui prendront vie sur un grand écran numérique. La salle d'exposition principale sera transformée grâce à de nouveaux dispositifs d'interprétation et d'exposition, intégrant des éléments numériques et interactifs afin de dynamiser davantage cet espace sous-exploité.

Un autre projet majeur de ce Plan d'activités pour l'équipe chargée des boutiques et des attractions est la mise en place d'un nouveau système de point de vente pour les activités commerciales de Niagara Parks. La nouvelle solution de billetterie vient remplacer le système précédent de Niagara Parks qui avait atteint la fin de son cycle de fonctionnement. Ce nouveau système remplacera l'ancien système de Niagara Parks, qui a atteint la fin de sa durée de vie utile. Parmi les objectifs du nouveau système figurent :

- Améliorer la précision des données et des rapports
- Disposer d'une solution sécurisée répondant aux exigences PCI et de cybersécurité
- Améliorer les processus de vente au détail et l'efficacité opérationnelle
- Offrir une possibilité d'intégration à d'autres systèmes, notamment des solutions logicielles financières
- Gérer un système d'inventaire permanent
- Prévoir des options de vérification
- Améliorer l'expérience des visiteurs

À l'issue d'une phase approfondie de recherche et d'étude, Niagara Parks lancera un processus d'appel d'offres pour sélectionner un fournisseur et planifier une mise en service en avril 2027.

Services culinaires

Restaurants à service complet : Table Rock House Restaurant, Table Rock Bistro + Wine Bar, Queen Victoria Place Restaurant, Queenston Heights Restaurant, Legends on the Niagara Clubhouse, Whirlpool Pub + Lounge

Restaurations rapides : Table Rock Market, Queen Victoria Place Café, Grand View Restaurant, 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.

Dans la foulée de l’ouverture du Table Rock Bistro and Wine Bar en 2023, les services de restauration continuent d’investir dans la modernisation des cuisines, non seulement pour améliorer l’offre de menus, mais aussi pour optimiser l’efficacité opérationnelle.

En 2025, les services culinaires ont mis en place un programme pilote visant à tester l’utilisation d’une borne en libre-service au Table Rock Market. Cette borne s’est avérée très efficace : elle a permis d’augmenter le débit, d’améliorer l’expérience client et d’accroître le montant moyen des transactions. Fort de ce succès, trois bornes supplémentaires ont été installées au Table Rock Market à l’automne 2025. À l’avenir, les services culinaires envisageront de déployer d’autres bornes dans l’ensemble de leurs établissements de restauration rapide.

En collaboration avec le service d’exploitation du golf, les services culinaires proposeront également la commande mobile dans leurs deux restaurants situés sur les parcours de golf : le restaurant Legends on the Niagara et le Whirlpool Pub + Lounge. Les golfeurs pourront passer leur commande depuis leur voiturette de golf ; celle-ci sera transmise au restaurant du parcours et leur sera servie dès leur arrivée. Cette procédure permettra d’améliorer les flux et d’offrir une meilleure expérience client.

Les services culinaires ont constaté que les établissements situés au cœur du Queen Victoria Park, près des chutes, atteignent leur capacité maximale pendant la haute saison, ce qui limite les possibilités de croissance. Le wagon de pop-corn d’époque en extérieur s’étant révélé être une initiative rentable, un nouveau chariot de pop-corn d’époque d’intérieur a été acheté pour le Table Rock Market en vue de la saison 2025. Afin d’élargir encore son offre culinaire en plein air et de tirer parti de la forte affluence pendant les mois d’été de pointe, les Services culinaires ont acquis pour 2026 une grande remorque de restauration mobile, qui sera utilisée dans le cadre d’une animation en plein air pour la Coupe du monde de la FIFA 2026, organisée à Queen Victoria Place. Cette remorque permettra de renforcer la présence culinaire en plein air et d’offrir aux visiteurs un menu plus copieux et varié, tout en augmentant le montant moyen des transactions. La remorque servira également de cuisine mobile pouvant être utilisée pour des événements de restauration hors les murs.

De plus, les services culinaires collaboreront avec le service d’ingénierie afin d’identifier des emplacements potentiels pour un kiosque culinaire en plein air « permanent » destiné à desservir le parc Queen Victoria. Cette initiative s'inscrira dans le cadre d'autres réaménagements prévus des espaces publics au sein de ce pôle touristique majeur, l'objectif étant de disposer d'un espace culinaire en plein air permanent d'ici 2028.

Enfin, le Niagara College, en collaboration avec Skills Trades Ontario, a relancé son programme d'apprentissage pour chefs et cuisiniers, qui a par le passé constitué un vivier essentiel permettant de mettre en relation des chefs et cuisiniers talentueux avec des opportunités au sein des restaurants de Niagara Parks. Le retour de ce programme de certification contribuera à améliorer le niveau de compétence des chefs et cuisiniers de Niagara Parks qui s’inscriront au programme, tout en aidant à réduire le taux de rotation du personnel actuel et à faciliter la planification de la relève.

Le 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. Le parcours de golf de Whirlpool fêtera son 75e anniversaire en 2026. Parmi les animations prévues figurent un tournoi de golf et des événements ouverts au public pendant les mois d'été. Le système d'irrigation de Whirlpool sera remplacé par étapes entre 2026 et 2028, ce qui permettra d'améliorer les conditions de jeu globales.

Au Legends on the Niagara, les travaux se poursuivront selon un plan par étapes visant à remplacer les allées réservées aux voiturettes de golf. Le remplacement des allées du Battlefield a été achevé en 2025, tandis que celui d'Ussher's Creek est prévu pour 2026-2027 et 2027-2028 (en deux phases). Niagara Parks a élargi son offre de golf adapté, notamment en recrutant un nouvel instructeur de golf adapté. Le golf adapté est une variante du golf rendue accessible aux personnes en situation de handicap, grâce à du matériel et des règles adaptés permettant de surmonter des difficultés physiques, cognitives, sensorielles ou neurologiques. Niagara Parks continuera à proposer des stages de golf adapté au Legends, notamment grâce à l'utilisation de voiturettes de golf accessibles conçues pour les personnes en situation de handicap. Grâce à ces initiatives, Niagara Parks s'impose comme un leader dans le domaine du golf adapté.

Par ailleurs, de nouvelles voiturettes de golf équipées d'écrans connectés et de la technologie GPS seront mises en service en 2026, avec des fonctionnalités qui amélioreront considérablement l'expérience des visiteurs.

Bureau du PDG

Ressources humaines ; Finances et achats ; Ventes, communication et marketing ; Services culturels (Patrimoine et héritage ; Événements et programmation)

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 travaillé avec le système 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 2026-27, 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 investissements.

Le service des finances et des approvisionnements continuera à accompagner tous les départements dans la mise en œuvre de nouveaux systèmes logiciels et processus, tels que le système HCRM, les mises à niveau des systèmes de vente au détail et l'intégration des processus de paiement dans les systèmes logiciels. Au cours du prochain exercice financier, l'équipe des finances cherchera également à développer le programme de cartes-cadeaux électroniques. L'équipe des finances continuera par ailleurs à soutenir la Fondation des parcs du Niagara dans ses

initiatives de collecte de fonds destinées à financer la construction du Jardin des enfants et tous ses futurs projets.

Ventes, communication et marketing

Ventes

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

L'équipe commerciale de Niagara Parks stimule la croissance sur trois marchés clés : les mariages, les événements d'entreprise et le secteur du tourisme (national et international).

Niagara Parks propose un portefeuille de lieux uniques, notamment de superbes jardins et des restaurants à service complet, parfaits pour des cérémonies, des réceptions et des événements d’entreprise inoubliables. Ces marchés à forte valeur ajoutée jouent un rôle essentiel dans le soutien de nos divisions gastronomique et attractions.

Pour les événements d’entreprise, l’équipe commerciale continue de cibler les entreprises et les associations provinciales à Toronto, ainsi que les associations canadiennes à Ottawa, en mettant l’accent sur les opportunités en basse saison et sur le marché local/régional.

Du côté des professionnels du tourisme, la stratégie internationale de l’équipe met l’accent sur les missions commerciales et les voyages de familiarisation afin de développer de nouveaux comptes et de garantir un volume d’activité important tout au long de l’année, tant au niveau des attractions que dans l’ensemble du parc. En étroite collaboration avec Destination Ontario et Destination Canada, Niagara Parks tire parti des opportunités offertes par les missions commerciales et les voyages de familiarisation, tout en collaborant avec des représentants sur place au Royaume-Uni, en Allemagne, en France et au Mexique. Les marchés internationaux prioritaires identifiés sont le Royaume-Uni, l’Allemagne, la France, le Mexique, la Corée du Sud et le Japon.

Sur le marché national, la stratégie vise en priorité à conclure des contrats touristiques à fort volume en veillant à ce que tous les circuits incluent les attractions de Niagara Parks. Cette approche est conçue pour assurer une activité régulière toute l’année.

Communication et marketing

L'équipe des communications 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. Au-delà du soutien en matière de communication et de marketing apporté à l’ensemble des projets identifiés dans le plan de mise en œuvre ainsi qu’aux autres programmes et événements, les axes prioritaires consisteront à positionner « Niagara Takes Flight » comme la toute nouvelle attraction incontournable de Niagara Parks, à mettre en place une programmation anniversaire comprenant des animations à la serre aux papillons, aux jardins botaniques et au parcours de golf de Whirlpool, ainsi qu’à préparer la Coupe du monde de football 2026.

L’un des projets majeurs que l’équipe de communication et de marketing mettra en œuvre tout au long de la période 2026-2029 est le lancement d’un nouveau site web destiné au grand public, offrant une expérience numérique innovante, moderne et optimisée pour les appareils mobiles à tous les utilisateurs. Ce projet s’appuiera sur la croissance récente de la boutique en ligne et renforcera encore le rôle de Niagara Parks en matière de gestion environnementale et culturelle, en

l’intégrant pleinement à sa marque et à son identité.

Pour 2026-2026, 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 2025-2025.

Pour 2026-2027, Niagara Parks prévoit d’élaborer un plan de communication sur les réseaux sociaux actualisé qui définira l’orientation et la stratégie en matière de contenu pour l’année à venir, en s’appuyant sur les tendances et les succès observés en 2025-2026, tout en s’alignant sur les priorités générales de l’organisation.

Services culturels

Afin de remplir son mandat de gestion culturelle, Niagara Parks s’engage à la fois à préserver le patrimoine et les atouts culturels importants présents sur ses sites, et à proposer des événements et des programmes visant à enrichir l’expérience de ses visiteurs. Grâce à une approche pédagogique axée sur le territoire, Niagara Parks encourage ses visiteurs à s'immerger dans le patrimoine, les cultures, les paysages, les opportunités et les expériences locales. Au cours de la période 2026-2029, Niagara Parks élaborera et mettra en œuvre une nouvelle stratégie culturelle afin d’orienter ses efforts vers la promotion et la préservation du patrimoine culturel dans l’ensemble du corridor de la rivière Niagara.

Patrimoine et héritage

Les sites patrimoniaux : Old Fort Erie, Laura Secord Homestead, Mackenzie Printery et McFarland House

Niagara Parks continuera à remplir son mandat de gestion responsable en préservant non seulement l’environnement naturel, mais aussi le patrimoine culturel et les récits qui définissent le corridor de la rivière Niagara. Les sites continueront à s’appuyer sur les thèmes de l’histoire des Noirs, de l’histoire des peuples autochtones et de la construction de la nation. Au cours des trois prochaines années, l’accent sera mis sur l’élargissement des expériences d’interprétation, l’approfondissement des partenariats et la création de liens significatifs. L’année 2026 marquera le 250e anniversaire de la Déclaration d’indépendance et Old Fort Erie explorera plus en détail le rôle que le premier fort a joué pendant la Guerre d’indépendance et la période qui a précédé la guerre de 1812. Une série de conférences, de nouvelles animations et une exposition temporaire consacrée à l’artiste autochtone Tracey-Mae Chambers viendront enrichir l’expérience proposée aux visiteurs au vieux Fort Érié.

Par ailleurs, Niagara Parks renforcera ses programmes pédagogiques alignés sur les programmes scolaires afin de familiariser les élèves et les enseignants avec le patrimoine naturel et culturel de la région. Ces programmes comprendront des ressources destinées aux enseignants, conçues pour établir un lien avant et après les activités d’apprentissage proposées sur site par Niagara Parks.

Événements, pédagogie 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 dans 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 institutionnel de Niagara Parks pour 2026-2027 est « Elevate », qui reflète à la fois la première année complète de fonctionnement de « Niagara Takes Flight », ainsi que les autres investissements récents de Niagara Parks et les partenariats avec le secteur privé qui contribueront à rehausser l'attrait touristique des chutes du Niagara.

Anniversaires et événements marquants

L'année 2026 est une année riche en anniversaires et en événements marquants dans l'ensemble du parc, qui seront célébrés à travers divers événements et programmes. Parmi ceux-ci figurent le 75e anniversaire du parcours de golf Whirlpool, le 90e anniversaire des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture, ainsi que le 30e anniversaire du Butterfly Conservatory.

Pour donner le coup d'envoi de la saison 2026 aux Botanical Gardens de Niagara Parks et dans le cadre des anniversaires du site, Niagara Parks lancera une nouvelle expérience interactive et dévoilera d'importants travaux de rénovation au Butterfly Conservatory. Niagara Parks s'associera également au Shaw Festival pour organiser un spectacle de marionnettes en plein air dans l'enceinte des Botanical Gardens, intitulé « A Short History of Niagara ». Situé à proximité immédiate du Butterfly Conservatory et du futur emplacement du nouveau Jardin des enfants, ce théâtre de marionnettes contribuera à animer davantage le site et à encourager les visites des familles et des enfants.

L'année 2026 marque également le 250e anniversaire de la signature de la Déclaration d'indépendance, un autre jalon important à mettre en avant, en particulier à Old Fort Erie, qui entretient un lien étroit avec la guerre d'indépendance américaine. Niagara Parks prévoit d'organiser une série de conférences à Old Fort Erie sur des thèmes liés à l'époque de la Révolution américaine. Cette série s'appuiera sur le lien binational du fort d'origine (1764) et sur le 250e anniversaire de la Déclaration d'indépendance pour encourager les visites en avant-saison et tout au long de l'année 2026. Des animations pédagogiques supplémentaires sont également prévues pour raconter l'histoire du premier fort (1764), notamment en mettant en avant les découvertes des fouilles archéologiques de 2019 qui ont mis au jour des vestiges du site du fort d'origine.

Toujours à Old Fort Erie, Niagara Parks collaborera avec Tracey-Mae Chambers, une artiste autochtone, pour mettre en place une exposition artistique temporaire qui enrichira les possibilités de narration autochtone sur le site.

Plus au nord, Niagara Parks célébrera le 50e anniversaire du Queenston Bandshell, situé dans le parc Queenston Heights. Pour célébrer cet événement, une nouvelle série de concerts du dimanche après-midi sera lancée de juin à septembre. Grâce à des partenariats avec des artistes et des organisations locales, cette série de concerts dynamisera ce parc communautaire très apprécié, contribuera à attirer des visiteurs vers les nouveaux courts de tennis et de pickleball ajoutés en 2025 et soutiendra le service de brunch du dimanche au restaurant Queenston Heights.

FIFA 2026

Dans le cadre de l’organisation de la Coupe du monde de la FIFA 2026 en Amérique du Nord, Niagara Parks va transformer son espace vert public situé devant le restaurant Queen Victoria Place, qui surplombe les chutes, en un lieu privilégié pour suivre en plein air ce tournoi mondial. Tout comme la FIFA est une marque mondiale comptant des supporters aux quatre coins du monde, Niagara Parks est une destination internationale attirant un nombre important de visiteurs étrangers ; on s’attend donc à ce qu’elle soit au centre de l’attention pendant le tournoi, qui sera organisé conjointement par le Canada, le Mexique et les États-Unis.

Niagara Parks réalise un investissement important pour transformer la pelouse située devant le Queen Victoria Place, qui surplombe les chutes, en un pôle de divertissement en plein air animé pendant le tournoi et tout au long de la saison estivale, avec une grande terrasse extérieure couverte, des écrans géants pour suivre les matchs, des food trucks, ainsi qu’une scène dédiée aux concerts et aux animations. Cette initiative permettra de tirer parti de l’afflux de visiteurs attendu aux chutes du Niagara pendant le tournoi de la FIFA, tout en renforçant la position des chutes du Niagara en tant que destination touristique mondiale de premier plan.

Contrats avec des locataires tiers

Niagara Parks a des ententes de locataires tiers avec Niagara City Cruises, qui exploite la visite en bateau, et Niagara Adventure Excursions, qui exploite Zipline to the Falls et le Whirlpool Adventure Course. Les contrats de location sont une occasion de générer des revenus pour Niagara Parks et comprennent une structure de paiement de loyer pour la location du terrain de 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 des services de prise de photos à Journey Behind the Falls, Niagara Takes Flight, Niagara City Cruises, Niagara Parks Power Station, White Water Walk et le Butterfly Conservatory.

Le tout dernier locataire de Niagara Parks est Toronto Power Hotel Inc., un autre partenariat public-privé qui prévoit un loyer de base et une partie variable pour l'utilisation du terrain. La phase de pré-construction de la centrale électrique historique de Toronto ont officiellement débuté à l'été 2025.

Service de police de Niagara Parks

Le Service de police de Niagara Parks a été créé par la Commission des Parcs du Niagara en 1887, afin de fournir des services de police 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 policiers 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 policière.

Entre 2026 et 2029, 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.

Au cours des trois prochaines années, Niagara Parks s’efforcera d’intégrer davantage l’École d’horticulture dans l’offre éducative plus large proposée par Niagara Parks, notamment au Children’s Garden. Le personnel travaillera également à l’élaboration d’un nouveau programme qui offrira des opportunités de formation sur place aux étudiants et aux enseignants d’autres grands établissements d’horticulture et jardins publics du monde entier. Ce nouveau programme de bourses servira de pôle de formation pour toute une série de disciplines horticoles, allant de l'aménagement paysager et de la composition florale à la gestion des collections.

Fondation de Niagara Parks

La Fondation de Niagara Parks est un organisme de bienfaisance enregistré et géré par le conseil d'administration, fondé afin de fournir un financement et un soutien supplémentaires pour faire progresser la mission 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 réseaux de parcs publics les plus spectaculaires au monde. La Fondation de Niagara Parks collabore avec la Commission de Niagara Parks pour déterminer un certain nombre de projets d'intendance environnementale et culturelle prioritaires pour la Fondation.

Pour la période 2026-2029, le projet prioritaire sur lequel se concentrera la Fondation des parcs du Niagara sera la collecte de fonds destinée au nouveau Children’s Garden, d’une superficie de quatre acres, qui sera situé au sein des Botanical Gardens de de Niagara Parks. La campagne de financement doit permettre de récolter 10 millions de dollars pour ce projet.

La Fondation soutient également la plantation d’arbres dans les parcs du Niagara par le biais du programme « Toonies for Trees », tout en fournissant des sources de financement pour d’autres projets de gestion environnementale et culturelle, notamment par le biais de subventions et d’autres formes de soutien.

8.0 Mesures du rendement

Outre les thèmes du plan stratégique décennal de Niagara Parks, les priorités stratégiques suivantes ont été identifiées par le ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux. Ces priorités, telles qu'énoncées dans la Lettre de mission remise à Niagara Parks, servent de points de référence pour la planification opérationnelle afin de garantir que Niagara Parks continue de remplir son double mandat de gestion environnementale et culturelle tout en favorisant la croissance du tourisme en Ontario. Elles garantissent également l'alignement sur les priorités du ministère, notamment la protection des Ontariens, la fourniture de meilleurs services et le recours à l'innovation pour optimiser les ressources. La section « Mesures du rendement » présente les mesures spécifiques que Niagara Parks met en œuvre pour atteindre ces objectifs stratégiques, ainsi que les objectifs spécifiques à l'organisme que le ministère a définis pour Niagara Parks.

Priorité stratégique n° 1 : Protéger l'Ontario

Maintenir la part des entreprises et organisations ontariennes dans les dépenses globales liées aux marchés publics de Niagara Parks

En 2025-2026, les entreprises canadiennes ont représenté environ 85 % du total des achats effectués par Niagara Parks (67 millions de dollars). Les entreprises et organisations ontariennes ont représenté plus de 93 % des achats nationaux (63 millions de dollars). En 2026-2027, Niagara Parks continuera à privilégier les dépenses auprès d'entreprises, de services et de produits ontariens, dans la mesure du possible, tout en respectant les budgets approuvés. Cela implique notamment de maintenir et de développer les partenariats existants avec des distributeurs canadiens, ainsi que de recourir à Supply Ontario pour les activités d'approvisionnement, le cas échéant. Conformément à la politique de restriction en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario, en vigueur depuis le 4 mars 2025, les entreprises américaines ne sont actuellement pas éligibles pour participer au processus d'approvisionnement de Niagara Parks, sauf s'il est justifié qu'elles constituent la seule source viable ou si l'approvisionnement ne peut être reporté jusqu'à ce que les biens ou services puissent être obtenus auprès d'une entreprise canadienne.

- Maintenir la part globale des achats effectués auprès d'entreprises ou d'organisations canadiennes
- Maintenir la part des achats au détail effectués auprès d'entreprises ou d'organisations canadiennes
- Suivre l'évolution de la politique provinciale afin de garantir une conformité continue avec les directives gouvernementales en matière d'approvisionnement et d'achats
- Identifier les opportunités d'établir de nouvelles relations avec des petites et moyennes entreprises canadiennes

Promouvoir la participation de Niagara Parks au programme de certification « FeastON » de la Culinary Tourism Alliance, en mettant en valeur les produits alimentaires et les boissons de l'Ontario à travers les activités culinaires de Niagara Parks

En 2025-2026, Niagara Parks a poursuivi sa participation de longue date au programme de certification « Feast On » de la Culinary Tourism Alliance, le plus ancien programme de certification alimentaire local d'Amérique du Nord, qui récompense les entreprises s'engageant à s'approvisionner en produits alimentaires et en boissons provenant de l'Ontario. Plus de 36 % des achats alimentaires de Niagara Parks provenaient d'entreprises ontariennes, pour un montant total de 2,4 millions de dollars. La proportion d'achats de boissons locales était encore plus élevée au cours de cette période, atteignant 87 %. Les cinq restaurants à service complet de Niagara Parks proposent exclusivement des vins VQA de Niagara et mettent en avant les produits des brasseries artisanales, distilleries et cidreries locales. En 2026-2027, Niagara Parks explorera de nouvelles possibilités pour mettre en valeur les produits alimentaires et les boissons locaux à travers ses activités culinaires. Cela inclut l'organisation d'événements culinaires et de dégustations mettant à l'honneur les vins, bières et spiritueux de la région de Niagara, ce qui s'inscrit également dans le pilier « tourisme œnologique et gastronomique » de Stratégie Destination Niagara.

- Développer de nouveaux événements et programmes culinaires mettant en valeur les boissons et les produits alimentaires locaux
- Continuer à promouvoir la participation de Niagara Parks au programme de certification « Feast On » par le biais de publicités directes et de contenus sur les réseaux sociaux
- Continuer à ne proposer que des vins VQA de Niagara dans les restaurants à service complet de Niagara Parks

Renforcer les collaborations avec les établissements d'enseignement postsecondaire de la région afin de soutenir la recherche, le développement des effectifs et la mobilisation des connaissances

En 2024-2025, Niagara Parks a signé un protocole d'entente renouvelé avec l'Université Brock afin d'élargir les partenariats de recherche, de créer davantage de possibilités d'apprentissage appliqué pour les étudiants et de favoriser la mobilisation des connaissances dans la région de Niagara. En 2025-2026, Niagara Parks a approfondi cette collaboration en poursuivant son travail avec le Centre de recherche sur la durabilité environnementale (Environmental Sustainability Research Centre), tout en lançant de nouveaux projets conjoints avec la Faculté des sciences humaines, la Faculté des mathématiques et d'autres partenaires universitaires. À l'avenir, Niagara Parks entend s'appuyer sur cet élan en collaborant avec des établissements postsecondaires de la région, notamment l'Université Brock, le Niagara College et l'Université de Niagara Falls, afin de faire progresser des projets de recherche collaboratifs favorisant l'apprentissage intégré au travail, de développer de nouvelles expériences destinées aux visiteurs de Niagara Parks et de mettre les étudiants en relation avec des possibilités de développement de carrière dans le secteur du tourisme. Niagara Parks travaille également en étroite collaboration avec le Niagara College afin de créer de nouvelles occasions d'apprentissage intégré au travail, de soutenir l'élaboration et l'intégration des programmes d'études, ainsi que de favoriser le perfectionnement continu des employés de Niagara Parks.

- Étudier l'élaboration d'un protocole d'entente avec le Niagara College
- Accueillir des membres du personnel et du corps professoral du Niagara College pour des discussions de haut niveau portant sur l'élaboration des programmes d'études et sur les moyens de permettre à un plus grand nombre d'étudiants de découvrir Niagara Parks et d'y établir des liens
- Lancer une nouvelle activité intitulée « Math Trail » destinée aux élèves du primaire, en partenariat avec la Faculté des mathématiques de l'Université Brock, et travailler à la création d'une version numérique en collaboration avec le Département des humanités numériques de l'université
- Accroître le nombre de stages coopératifs et d'occasions d'apprentissage intégré au travail offerts à Niagara Parks afin de permettre aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle dans le secteur du tourisme
- Poursuivre sur la lancée du partenariat fructueux entre Niagara Parks et le Centre de recherche sur la durabilité environnementale, notamment grâce à de nouvelles initiatives de recherche soutenant les efforts de gestion environnementale de Niagara Parks le long du corridor de la rivière Niagara

Geler les tarifs liés aux droits de permis prévus par le Règlement 829, aux amendes applicables en vertu de la Loi sur Niagara Parks et au laissez-passer annuel de stationnement pour les résidents de l'Ontario

Afin d'offrir un soutien économique aux résidents de l'Ontario, Niagara Parks maintiendra les tarifs réglementaires de ses permis, licences et laissez-passer annuel de stationnement au niveau actuel. En 2026-2027, Niagara Parks gèlera les droits de licence applicables aux véhicules touristiques de catégorie 3 visés par le Règlement provincial 829. Niagara Parks maintiendra également les frais liés aux infractions provinciales prévus en vertu de la Loi sur Niagara Parks. Par ailleurs, le laissez-passer annuel de stationnement offert aux résidents de l'Ontario demeurera fixé à 50 $ pour la saison 2026-2027. Cette mesure procurera un allègement financier aux familles, aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario en veillant à ce que les frais demeurent abordables pour les exploitants de véhicules touristiques de la région de Niagara. Niagara Parks évaluera la possibilité d'augmenter ces droits à l'avenir et, le cas échéant, présentera un dossier d'analyse au ministère pour examen afin de continuer à respecter cette priorité tout en préservant sa situation financière.

- Maintenir les droits de licence de catégorie 3 à 105,00 $ pour 2026, conformément aux tarifs en vigueur en 2025.
- Maintenir les frais liés aux infractions provinciales au niveau de 2025.
- Maintenir le tarif du laissez-passer annuel de stationnement au niveau de 2025.

Priorité stratégique n° 2 : Offrir de meilleurs services

Mettre en œuvre un nouveau logiciel numérique de gestion des licences afin de simplifier et d'améliorer la tenue des dossiers liés au processus de délivrance à Niagara Parks

À titre de gestionnaire du corridor de la rivière Niagara, Niagara Parks administre des permis pour diverses activités, notamment l'utilisation d'équipement lourd, l'amarrage à la marina de Niagara Parks et la pratique de l'escalade sur blocs. Jusqu'à présent, la délivrance et le suivi des permis reposaient principalement sur des processus manuels et la saisie de données, une approche exigeante en main-d'œuvre qui rend également plus difficile l'identification des tendances générales d'utilisation. En 2026-2027, Niagara Parks entreprendra donc la modernisation de son processus de délivrance des permis grâce à la mise en œuvre d'un nouveau logiciel numérique de gestion des permis. Cette nouvelle solution permettra de simplifier et d'améliorer la tenue des dossiers associés aux permis et aux services de réservation en ligne de Niagara Parks, notamment les réservations de départs de golf ainsi que celles des terrains de tennis et de pickleball. Le nouveau système contribuera à réduire les délais de prestation des services et à accroître la satisfaction de la clientèle, tout en facilitant le suivi et l'analyse des données relatives aux permis par le personnel, notamment en ce qui concerne le nombre et les types de permis délivrés à tout moment.

Cette initiative permettra également au personnel de développer des services davantage adaptés aux besoins des utilisateurs et de réaliser des économies de temps et de coûts grâce à des opérations plus efficaces.

- Achever la première phase de mise en œuvre du nouveau logiciel de gestion des permis d'ici le 30 avril 2026, puis compléter une deuxième phase portant sur les bancs et arbres commémoratifs d'ici le 30 juin 2026
- Évaluer mensuellement la performance du nouveau logiciel afin de mesurer son adoption et d'assurer son bon fonctionnement
- Suivre l'incidence du nouveau système sur les délais moyens de délivrance des permis ainsi que sur la satisfaction des visiteurs
- Réduire le nombre d'étapes manuelles requises pour les visiteurs et le personnel dans le processus de délivrance des permis, afin d'alléger le fardeau administratif pour tous les utilisateurs
- Diminuer le nombre de demandes de renseignements reçues par le service aux visiteurs concernant les permis de Niagara Parks
- Augmenter le nombre de réservations en ligne pour les départs de golf ainsi que pour les terrains de tennis et de pickleball

Améliorer la connectivité cellulaire dans l'ensemble du corridor de la rivière Niagara grâce à l'installation de pylônes monopôles et de solutions à petites cellules à des emplacements sélectionnés

Niagara Parks poursuit sa collaboration avec un fournisseur tiers d'infrastructures, Shared Tower Inc., afin d'améliorer la couverture cellulaire pour les Canadiens visitant ses installations. 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. Le plan de mise en œuvre, qui développé 2024- 25 exécuté comprendra une combinaison de monopoles et de solutions de petites cellules à des endroits choisis en fonction des zones prioritaires identifiées. Le plan de mise en œuvre élaboré en 2024-2025 prévoit l'installation d'une combinaison de pylônes monopôles et de solutions à petites cellules à des emplacements choisis selon les secteurs prioritaires identifiés.

En 2025-2026, Niagara Parks a mené à terme les consultations publiques relatives au projet. En 2026-2027, Niagara Parks collaborera avec Shared Tower Inc. afin de déterminer les emplacements

précis des installations et soutiendra les négociations en cours avec les principaux fournisseurs de services sans fil afin d'assurer une connectivité optimale.

- Travailler avec Shared Tower Inc. pour déterminer les emplacements précis destinés à l'installation des pylônes monopôles et des solutions à petites cellules
- Faciliter les séances de consultation publique organisées par Shared Tower Inc. dans les installations de Niagara Parks afin d'appuyer la réalisation du projet
- Soutenir les négociations avec les principaux fournisseurs de services sans fil afin d'assurer la connectivité une fois les infrastructures mises en place
- Intégrer des questions portant sur la connectivité cellulaire aux sondages sur l'expérience des visiteurs afin de mieux mesurer leur satisfaction à l'égard du service amélioré

Mettre en œuvre un nouveau système de point de vente dans l'ensemble de Niagara Parks afin d'améliorer considérablement les opérations commerciales et l'expérience des visiteurs

Niagara Parks s'appuie actuellement sur Retail Pro v8.6 comme système de point de vente (PDV) pour soutenir ses activités de vente au détail, lesquelles ont généré plus de 37 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2025. Bien que ce logiciel constitue le système de référence des opérations de vente au détail de l'organisation depuis 2001, sa version actuelle, installée en 2011, a atteint sa fin de vie utile et n'est plus prise en charge par son développeur. Son infrastructure vieillissante entraîne des limitations opérationnelles qui rendent nécessaire son remplacement ou une mise à niveau majeure afin de répondre aux normes actuelles.
Le système est maintenu conjointement par l'équipe des technologies de l'information de Niagara Parks, le personnel des ventes au détail ainsi que par le fournisseur de services Systems Technology Group (STG). En 2024, Niagara Parks a mandaté EY-Parthenon pour réaliser un examen indépendant de ses activités de vente au détail, portant notamment sur la gestion des catégories de produits, la planification, la distribution, le contrôle des stocks et les opérations en magasin. Cet examen a mis en lumière plusieurs possibilités d'amélioration qui pourraient être renforcées par la mise en œuvre d'un système de point de vente modernisé.

- Compte tenu de l'âge du système, de l'absence de soutien du fournisseur et de la concordance avec les recommandations de l'examen d'EY-Parthenon, l'acquisition et l'intégration d'une nouvelle solution de point de vente représentent une initiative à la fois opportune et stratégique. Niagara Parks a ainsi l'occasion d'adopter une technologie susceptible d'améliorer ses opérations, de soutenir sa croissance à long terme et de renforcer la viabilité financière de ses activités commerciales.

- Mettre en service le nouveau système de point de vente le 1er avril 2027
- Veiller à ce que l'ensemble du personnel soit pleinement formé et prêt à utiliser le nouveau système avant sa mise en service
- Mettre en œuvre une solution semi-intégrée de traitement des paiements

- Assurer une conformité complète en matière de cybersécurité et de réglementation en tout temps, et obtenir chaque année une certification ne comportant aucune constatation critique
- Suivre la réduction des processus manuels découlant de la mise en œuvre du nouveau système
- Gérer le système au moyen d'une entente de niveau de service (ENS) exhaustive afin de réduire au minimum les interruptions de service
- Maintenir un taux de disponibilité du système de 98 %

Continuer de tirer parti de l'agent conversationnel programmé du site Web de Niagara Parks pour communiquer des renseignements importants aux visiteurs tout en améliorant l'efficacité du Centre des services à la clientèle et la satisfaction de la clientèle, notamment grâce à l'ajout d'une nouvelle fonctionnalité de planification de séjour

En 2025-2026, Niagara Parks a lancé un nouvel agent conversationnel programmé sur son site Web afin d'aider les visiteurs à obtenir rapidement des réponses aux questions courantes. Ce nouvel outil permet de rediriger les demandes les plus fréquentes vers un canal de réponse automatisé plus efficace, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et réduisant la charge de travail manuelle du personnel du Service aux visiteurs. Le personnel a également créé une nouvelle plateforme numérique pour consolider, suivre et analyser les commentaires reçus. Ce nouveau système permet au Service aux visiteurs de repérer des occasions d'améliorer les délais de réponse et la satisfaction de la clientèle, notamment en intégrant progressivement les questions les plus fréquentes à l'agent conversationnel. L'agent conversationnel constitue également un canal supplémentaire pour transmettre aux visiteurs des renseignements essentiels, notamment sur les fermetures temporaires de sites, les travaux de construction, les fermetures de routes, les feux d'artifice et d'autres avis importants. En 2026-2027, Niagara Parks poursuivra l'expansion de cette approche proactive fondée sur les données afin d'offrir un service aux visiteurs plus efficace et de grande qualité. Cette démarche comprendra notamment l'élaboration et le déploiement d'une nouvelle fonctionnalité de planification de séjour intégrée à l'agent conversationnel du site Web. Cette nouvelle fonctionnalité fournira aux visiteurs des renseignements supplémentaires sur les heures d'ouverture, l'orientation sur le site et les activités recommandées. Elle contribuera ainsi à réduire davantage la charge de travail manuelle du personnel du Service aux visiteurs tout en favorisant des économies de temps et de coûts pour Niagara Parks.

- Maintenir ou améliorer le délai moyen de résolution des demandes traitées par le Service à la clientèle
- Surveiller le volume et le contenu des tickets « uniques » afin d'identifier et de répondre de manière proactive aux questions fréquentes
- Surveiller le volume et le contenu des demandes résolues en un seul contact afin de repérer les questions fréquemment posées et d'y répondre de manière proactive
- Surveiller la diffusion des commentaires sur tous les canaux afin de mesurer l'efficacité du nouveau Chat Bot dans la gestion du trafic
- Analyser la répartition des commentaires reçus sur l'ensemble des canaux afin d'évaluer l'efficacité du nouvel agent conversationnel dans la gestion du volume des demandes

- Accroître la satisfaction et la confiance de la clientèle, telles que mesurées par les sondages auprès des visiteur.
- Suivre le nombre de nouveaux utilisateurs ayant recours au Chat Bot

Poursuivre la conception et le déploiement d'un nouveau site Web de Niagara Parks

L'une des principales initiatives de la prestation de service numérique pour 2026-2029 sera le réaménagement du site Web destiné aux consommateurs de Niagara Parks. En 2025-2026, Niagara Parks a réalisé une vérification exhaustive de son site Web actuel afin de cerner les lacunes et les possibilités d'amélioration, tout en menant des études de marché. Niagara Parks a ensuite lancé un processus d'approvisionnement public qui a mené à la sélection d'Elite Digital comme fournisseur chargé de concevoir un nouveau site Web destiné aux consommateurs, visant à atteindre 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).

En 2026-2027, Niagara Parks procédera au déploiement de son nouveau site Web destiné au grand public. Cette mise en œuvre favorisera l'adoption et l'utilisation accrues des services numériques, en s'appuyant sur la croissance positive observée dans la boutique en ligne de Niagara Parks.
Le nouveau site Web contribuera également à la modernisation des pratiques opérationnelles et des services, notamment grâce à un meilleur suivi des dépenses des visiteurs, du rendement des campagnes publicitaires et des services opérationnels.

- Augmenter le nombre de nouveaux visiteurs sur le site Web de Niagara Parks dans les marchés clés, notamment au Canada et aux États-Unis
- Accroître la durée moyenne des sessions des visiteurs sur le site Web de Niagara Parks grâce à une stratégie de référencement naturel (SEO) renforcée et à l'optimisation des parcours d'achat
- Travailler avec un représentant de Google Account afin d'assurer un suivi précis du parcours d'achat des utilisateurs sur le nouveau site Web de Niagara Parks
- Renforcer l'image de marque et le récit institutionnel de Niagara Parks au moyen d'une nouvelle architecture Web et d'un contenu mettant en valeur son rôle d'intendant du patrimoine environnemental et culturel
- Tirer parti du nouveau site Web pour améliorer la fidélisation et la conversion du trafic provenant des campagnes publicitaires sur les médias sociaux, tout en assurant un suivi plus précis des taux de conversion des campagnes publicitaires directes de Niagara Parks

- Préparer le site Web de Niagara Parks à une utilisation accrue de l'intelligence artificielle générative en intégrant les meilleures pratiques en matière de référencement pour les moteurs de recherche (SEO) et pour les moteurs génératifs (GEO)
- Réduire le nombre d'étapes nécessaires pour permettre aux clients d'obtenir des services ou d'effectuer des achats sur le site Web de Niagara Parks

Installer une deuxième connexion Internet entre le Parking Rapidsview et le Butterfly Conservatory

Au cours de l'exercice 2024-2025, Niagara Parks a subi plusieurs interruptions de service Internet pendant la haute saison touristique, chacune durant entre quatre et cinq heures. Ces pertes de connectivité peuvent avoir des répercussions négatives sur les activités opérationnelles ainsi que sur l'expérience des visiteurs, tout en présentant un risque pour la réputation de Niagara Parks. En 2025-2026, Niagara Parks collaborera donc avec un fournisseur secondaire afin de mettre en place une infrastructure Internet de secours dans les secteurs à forte fréquentation situés entre le stationnement Rapidsview et le Butterfly Conservatory. Cette liaison Internet secondaire contribuera à assurer la continuité des activités en cas d'interruption du service Internet principal de Niagara Parks, tout en réduisant les délais de prestation des services et les erreurs opérationnelles le long de la promenade Niagara.

- Collaborer avec un fournisseur secondaire afin d'installer une ligne Internet supplémentaire entre le stationnement Rapidsview et le Butterfly Conservatory.
- Réduire de 50 % le nombre d'interruptions de service Internet par rapport aux niveaux observés en 2024-2025.
- Atténuer les répercussions des interruptions de service Internet sur les opérations et sur l'expérience des visiteurs.

Poursuivre les améliorations des installations et des infrastructures dans le parc Queen Victoria

Dans le cadre des améliorations prévues au parc Queen Victoria, Niagara Parks remplacera des infrastructures souterraines vieillissantes afin de répondre aux besoins actuels en matière de services publics tout en préparant le site à sa croissance future. Les travaux prévus comprennent la modernisation des conduites souterraines d'eau potable et d'égout sanitaire, principalement dans le secteur de la Floral Showhouse ainsi que le long de la promenade Niagara (Niagara Parkway). Ce projet est réalisé en partenariat avec la Ville de Niagara Falls, qui finance une partie des travaux effectués sur des terrains municipaux situés le long de Portage Road, à proximité de Marineland Parkway. Ce projet est réalisé en partenariat avec la Ville de Niagara Falls, qui finance une partie des travaux effectués sur des terrains municipaux situés le long de Portage Road, à proximité de Marineland Parkway.

- Ajouter une nouvelle conduite d'alimentation en eau du côté ouest du stationnement de la Floral Showhouse
- Installer une nouvelle conduite principale d'eau le long de Portage Road

- Mettre en place une nouvelle conduite d'égout sanitaire et retirer l'infrastructure existante

Priorité stratégique n° 3 : Stimuler l'innovation et optimiser l'utilisation des ressources

Procéder à l'acquisition et à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion du capital humain (SGCH)

En 2026-2027, Niagara Parks entreprendra l'acquisition d'un système intégré de gestion du capital humain (Human Capital Management – HCM) et de traitement de la paie, conçu pour regrouper les principales fonctions des ressources humaines au sein d'une plateforme unique. Cette transition représente un changement important par rapport aux processus administratifs largement manuels qui étaient jusqu'à présent nécessaires pour gérer les opérations saisonnières. Le nouveau système intégrera notamment le recrutement, l'accueil et l'intégration des employés, la paie, la planification des horaires et la gestion du rendement. Cette initiative de modernisation constitue un élément essentiel de la stratégie à long terme de Niagara Parks en matière de gestion de la main-d'œuvre. Elle permettra à l'organisation de mieux s'adapter aux fluctuations saisonnières de ses effectifs tout en renforçant son agilité organisationnelle et l'excellence de ses services.

- Automatiser et normaliser les principaux processus de gestion des ressources humaines
- Réduire le nombre d'erreurs attribuables aux processus manuels
- Réaliser des économies grâce à la rationalisation des opérations
- Favoriser une gestion proactive de la main-d'œuvre, notamment en matière d'acquisition de talents, de suivi des compétences, de planification de la relève ainsi que de planification dynamique et prédictive des horaires
- Renforcer la conformité aux lois du travail, aux règlements encadrant la paie et aux normes de protection des renseignements personnels
- Soutenir une prise de décision fondée sur les données

Poursuivre le projet pilote de bornes numériques au marché Table Rock de Niagara Parks et évaluer la possibilité d'étendre cette initiative à d'autres points de restauration rapide

En 2025-2026, Niagara Parks a mis en œuvre un projet pilote de bornes libre-service numériques au marché Table Rock, l'établissement de restauration rapide le plus fréquenté de l'organisation. Une première borne a été installée au restaurant Flame du marché Table Rock en mars 2025. Trois bornes supplémentaires ont ensuite été déployées en octobre 2025, dont deux au restaurant Flame et une au restaurant Slice. Depuis leur mise en service, ces bornes ont permis de réaliser plus de 23 000 transactions. Près de la moitié (45 %) des revenus générés par le restaurant Flame proviennent désormais des bornes numériques. La valeur moyenne des commandes effectuées à partir d'une borne est également 25 % supérieure à celle des commandes traitées par les caissiers, un résultat qui dépasse les normes de l'industrie. De nombreux visiteurs ont également démontré une préférence pour ce mode de commande, certains choisissant d'attendre l'accès à une borne même lorsque des caissiers étaient disponibles. En 2026-2027, Niagara Parks installera donc une borne numérique supplémentaire au restaurant Slice du marché Table Rock. Les bornes permettent également aux utilisateurs de sélectionner différentes langues, notamment le français, l'espagnol, le

japonais, le coréen et le mandarin, ce qui permet à Niagara Parks de mieux répondre aux besoins de sa clientèle internationale. Ces améliorations contribueront à rationaliser davantage les opérations, à réduire le nombre d'étapes nécessaires pour les visiteurs et à améliorer l'expérience globale offerte dans les établissements de restauration rapide.

- Continuer à surveiller le taux d'utilisation des bornes numériques dans les établissements de restauration rapide de Niagara Parks.
- Évaluer l'incidence des bornes numériques sur les dépenses effectuées dans ces établissements, notamment sur la valeur moyenne des commandes.
- Mesurer la satisfaction des visiteurs à l'égard des bornes numériques au moyen de sondages, d'avis publiés sur les médias sociaux et de programmes de clients mystères.

En plus des engagements applicables à l'ensemble des organismes provinciaux dirigés par un conseil d'administration, la Lettre de mission du ministre Cho comprend également plusieurs priorités propres à la Commission des parcs du Niagara :

Priorité stratégique n° 4 : Soutenir et harmoniser les priorités gouvernementales liées à la Stratégie Destination Niagara afin de faire de Niagara une destination de renommée internationale pour les visiteurs nationaux et internationaux et de libérer le potentiel économique de la région

Poursuivre le réaménagement par phases des tunnels et des plateformes d'observation de Journey Behind the Falls

En 2025-2026, le réaménagement de l'attraction Journey Behind the Falls a été approuvé sous la forme d'un projet en trois phases visant à améliorer l'expérience des visiteurs, à assurer la continuité des activités et à augmenter la capacité d'accueil. La phase I, qui se poursuivra en 2026-2027, consiste à restaurer un tunnel abandonné et à construire une nouvelle plateforme d'observation secondaire. Cette phase permettra d'améliorer la circulation des visiteurs, de réduire l'achalandage et d'offrir un accès toute l'année grâce à du béton chauffé et à des structures couvertes. La phase II portera ensuite sur la reconstruction de la plateforme Rainbow, actuellement détériorée, un élément essentiel de l'attraction. La phase III visera à répondre aux contraintes de capacité et à rehausser davantage l'expérience des visiteurs grâce à l'ajout d'un ou de plusieurs ascenseurs, à l'amélioration du flux de visiteurs ainsi qu'à l'intégration de nouveaux services, de caractéristiques d'accessibilité et de mesures de sécurité accrues. Ces changements sont essentiels pour soutenir la croissance et améliorer l'expérience des visiteurs à l'attraction la plus ancienne et la plus fréquentée de Niagara Parks. Ce réaménagement s'inscrit également dans la vision globale de Niagara Parks, qui consiste à investir dans ses attractions phares afin de générer de nouvelles visites et d'encourager le retour des visiteurs.

- Achever la phase 1 du réaménagement prévu de l'attraction Journey Behind the Falls, y compris la construction d'une nouvelle plateforme d'observation secondaire
- Tirer parti de la nouvelle plateforme chauffée et couverte afin d'augmenter la fréquentation hors saison de Journey Behind the Falls, d'améliorer l'expérience hivernale et de faire de l'attraction une expérience véritablement accessible toute l'année

- Amorcer la phase 2 du réaménagement prévu de l'attraction Journey Behind the Falls, notamment par la reconstruction de la plateforme Rainbow détériorée
- Réduire l'achalandage et les files d'attente à l'intérieur des espaces de l'attraction, améliorant ainsi la satisfaction des visiteurs, telle qu'évaluée au moyen de sondages et d'autres mécanismes de commentaires

Créer un nouveau site de divertissement extérieur dans Queen Victoria Park afin de tirer parti de l'intérêt suscité par la Coupe du Monde de la FIFA 2026™.

En 2025-2026, Niagara Parks a accueilli un événement de lancement ainsi qu'une horloge de compte à rebours en partenariat avec la FIFA afin de célébrer la Coupe du Monde de la FIFA 2026™, qui se déroulera en Amérique du Nord. Cet événement et cette installation publique ont mis en valeur l'Ontario en tant que province hôte et ont offert aux visiteurs des occasions de prendre des photos souvenirs. En 2026-2027, Niagara Parks s'appuiera sur cet enthousiasme en aménageant un espace événementiel extérieur temporaire dans Queen Victoria Park. Cet espace accueillera la diffusion des matchs ainsi que diverses activités complémentaires, notamment des spectacles de musique en direct, des activités familiales et une nouvelle remorque alimentaire exploitée par Niagara Parks. L'animation de cet espace favorisera l'augmentation du potentiel de revenus de Queen Victoria Place, notamment pour ses activités de vente au détail et de restauration, tout en contribuant à accroître la fréquentation internationale grâce à la notoriété mondiale de la marque FIFA.

- Accroître le potentiel de revenus des activités de restauration et de vente au détail de Queen Victoria Place
- Évaluer la performance et l'offre de produits de la nouvelle remorque alimentaire et mettre à profit ces enseignements pour soutenir de futures initiatives d'animation
- Offrir gratuitement aux visiteurs de Queen Victoria Park une programmation artistique et culturelle tout au long de la saison estivale
- Tirer parti de la renommée mondiale de la FIFA pour accroître la fréquentation internationale de Niagara Parks
- Augmenter la valeur médiatique équivalente (AVE) générée par les médias et influenceurs accueillis
- Développer la présence numérique de Niagara Parks en augmentant le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux

Améliorations des espaces publics de Queen Victoria Park

Afin de soutenir la fréquentation actuelle et la croissance future de Queen Victoria Park, conformément à la Stratégie Destination Niagara, notamment en lien avec des projets tels que le Toronto Power Hotel, le futur réaménagement de l'ancienne centrale Ontario Power et l'éventuelle création d'une roue d'observation de renommée internationale, il est nécessaire de gérer de manière proactive les espaces publics du parc. C'est pourquoi, en 2025-2026, Niagara Parks a entrepris un réaménagement progressif de Queen Victoria Park visant à améliorer l'expérience des visiteurs et la convivialité du Niagara Parkway pour les piétons, notamment en séparant les zones piétonnes et les zones de circulation automobile, conformément aux orientations du Plan directeur de Queen Victoria Park (2018).

En 2026-2027, Niagara Parks poursuivra ce réaménagement par phases avec l'ouverture d'aires de stationnement agrandies dans le Falls Parking Lot, dont la capacité maximale est habituellement atteinte vers 11 h durant les mois d'été. Une nouvelle voie d'accès sera rétablie à Fraser Hill afin de servir de sortie dédiée pour le stationnement, ce qui contribuera à réduire la circulation et la congestion sur le Niagara Parkway, à proximité des chutes. En 2027-2028, Niagara Parks réaménagera une zone de gravier sous-utilisée située derrière le Floral Showhouse afin d'y créer un stationnement payant officiel pouvant accueillir 300 véhicules, accompagné d'infrastructures vertes destinées à gérer les eaux de ruissellement au cœur de Queen Victoria Park. Les travaux comprendront également l'agrandissement des espaces piétonniers autour du Floral Showhouse afin d'intégrer et de relier le nouveau stationnement aux sentiers et chemins existants.

Pour 2028-2029, d'autres phases du projet seront réalisées, notamment : la modernisation et l'agrandissement de l'entrée principale du Falls Parking Lot ; l'aménagement d'une boucle de patinage artificielle récréative pour la saison hivernale ; des travaux de construction réalisés par Toronto Power Hotel Inc. afin de créer un nouveau stationnement dédié au soutien du projet de réaménagement, ainsi qu'un nouveau carrefour giratoire. Ces améliorations favoriseront une meilleure circulation automobile, la création d'espaces publics de grande qualité et le développement d'occasions commerciales et de revenus additionnels grâce à une meilleure orientation des flux de visiteurs vers les principaux sites de Niagara Parks.

- Soutenir les augmentations récentes et prévues de la fréquentation de Queen Victoria Park grâce à une capacité de stationnement accrue
- Améliorer l'expérience globale des piétons visitant les chutes du Niagara en agrandissant et en mettant en valeur les espaces publics du parc
- Augmenter le nombre de places de stationnement offertes aux visiteurs de Queen Victoria Park
- Accroître le potentiel de revenus des services de stationnement
- Réduire la circulation automobile et la congestion sur le Niagara Parkway à proximité des chutes

Élaborer un nouveau partenariat avec le Shaw Festival afin de présenter la production théâtrale jeunesse intitulée A Short History of Niagara (« Une brève histoire de Niagara »).

À l'été 2026, Niagara Parks s'associera au Shaw Festival pour présenter au Jardin botanique une production théâtrale destinée aux enfants intitulée A Short History of Niagara (« Une brève histoire de Niagara »). Cette production familiale contribuera à accroître la fréquentation du site par les familles et à soutenir l'achalandage du Butterfly Conservatory, tout en renforçant la visibilité du Jardin botanique auprès de cette clientèle à l'approche du lancement du projet Children's Garden.

La production coïncidera également avec le 30e anniversaire du Butterfly Conservatory ainsi qu'avec le 90e anniversaire des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture, et s'appuiera sur les communications entourant ces étapes importantes.

- Collaborer avec le Shaw Festival pour présenter aux Botanical Gardens la pièce « A Short History of Niagara. »
- Accroître la fréquentation des familles aux Botanical Gardens
- Augmenter les revenus du Garden Café ainsi que du Butterfly Conservatory (droits d'entrée et boutiques)
- Suivre l'achalandage afin d'évaluer l'incidence de la programmation artistique et culturelle sur la fréquentation, et utiliser des outils de sondage pour mesurer son effet sur l'expérience des visiteurs

- Élaborer une stratégie de marketing mettant en valeur les anniversaires à venir du Butterfly Conservatory, des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture
- Accroître la satisfaction des visiteurs grâce à des sondages réalisés sur place au moyen de codes QR

Poursuivre la réalisation d'une installation artistique et la mise en place d'une signalisation interprétative à Old Fort Erie afin de promouvoir les récits et perspectives autochtones, conformément à l'accent mis par Stratégie Destination Niagara sur les arts et la culture.

En 2025-2026, Niagara Parks a obtenu avec succès un financement du Tourism Partnership of Niagara afin de soutenir la réalisation d'installations artistiques temporaires et de panneaux d'interprétation à Old Fort Erie. En 2026-2027, Niagara Parks collaborera avec Tracey-Mae Chambers, artiste métisse de l'Ontario, pour créer des installations spécialement conçues pour le site, invitant les visiteurs à réfléchir aux thèmes de l'identité, de l'appartenance et de la décolonisation. Ce projet constitue une occasion de faire progresser les démarches de vérité et de réconciliation dans la région de Niagara et de favoriser la croissance continue du tourisme autochtone dans le sud du Niagara. Niagara Parks entend travailler en étroite collaboration avec des partenaires tels que le Fort Erie Native Friendship Centre et Niagara's South Coast afin de mettre en lumière l'expérience des communautés autochtones de Niagara aujourd'hui et de positionner Old Fort Erie comme un élément d'une expérience touristique plus large et plus complète.

- Collaborer avec Tracey-Mae Chambers afin de finaliser la conception et l'installation d'œuvres artistiques temporaires à l'intérieur du Centre d'accueil d'Old Fort Erie.
- Concevoir et installer une signalisation interprétative mettant en valeur les histoires des peuples des Premières Nations, métis et inuit qui vivent, travaillent et se rassemblent aujourd'hui dans la région de Niagara, ainsi que le rôle essentiel joué par les communautés autochtones pendant la guerre de 1812. Intégrer des codes QR afin de créer des possibilités de développement de contenu supplémentaire sur le site.
- Élaborer une campagne complète de marketing numérique afin de promouvoir cette initiative.
- Organiser un événement réunissant les partenaires locaux et les dignitaires pour souligner le dévoilement des installations et de la signalisation.

Priorité stratégique n° 5 : Obtenir les autorisations nécessaires et mener les processus d'approvisionnement liés aux possibilités de développement d'attractions visant à stimuler le tourisme dans la région de Niagara dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, comprenant notamment : World-Class Observation Wheel; Electric Tram; le réaménagement de l'ancienne centrale Ontario Power Generating Station ; le réaménagement de la marina.

Poursuivre l'étude du développement d'un nouveau réseau de transport des visiteurs (Niagara River Line) dans Queen Victoria Park

En 2023, Niagara Parks a lancé un appel de propositions pour l'aménagement d'un nouveau réseau de transport destiné aux visiteurs au sein du principal secteur touristique de Queen Victoria Park. En 2025-2026, Niagara Parks est entré dans la phase de diligence raisonnable concernant ce nouveau réseau de transport. En décembre 2025, le projet Niagara River Line a été annoncé comme un élément clé de la Stratégie Destination Niagara. En 2026-2027, Niagara Parks poursuivra sa

collaboration avec le promoteur du projet pendant la réalisation des études et évaluations requises dans le cadre de cette phase de diligence raisonnable, notamment en facilitant les consultations publiques par l'intermédiaire de ses plateformes numériques. Par la suite, Niagara Parks sollicitera l'approbation gouvernementale nécessaire afin d'entreprendre les prochaines étapes du projet, notamment la mise en place d'une entente de location à long terme. L'objectif de ce nouveau système est d'améliorer la circulation automobile et les déplacements piétonniers dans le principal secteur touristique, afin d'enrichir l'expérience des visiteurs tout en générant une nouvelle source de revenus pour Niagara Parks.

- Soutenir l'objectif de la Stratégie Destination Niagara, qui vise à doubler la fréquentation annuelle de Niagara, en offrant une nouvelle expérience de renommée internationale et un nouvel attrait générateur de visiteurs.
- Achever les travaux de diligence raisonnable liés au développement du nouveau réseau de transport des visiteurs dans Queen Victoria Park.
- Élaborer une stratégie complète de mobilisation du public afin d'orienter la planification future de Queen Victoria Park, dont le nouveau réseau de transport des visiteurs.
- 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.
- Accroître l'utilisation des modes de transport alternatifs et actifs dans Queen Victoria Park afin d'améliorer la circulation et la sécurité des piétons.
- Réduire le nombre de véhicules circulant dans Queen Victoria Park et limiter les problèmes de congestion routière.

Réaliser un appel à intérêt et un appel d'offres concernant le réaménagement de l'ancienne centrale Ontario Power Generating Station de Niagara Parks.

En décembre 2025, dans le cadre de la Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks a annoncé son intention de solliciter l'intérêt du secteur privé pour le réaménagement de l'Ontario Power Generating Station, une ancienne centrale hydroélectrique désaffectée située sur ses terrains dans la partie inférieure des gorges du Niagara, sous Queen Victoria Park. Mise en service en 1906, cette installation industrielle a été construite à même la paroi rocheuse des gorges du Niagara. Largement dissimulée du côté canadien, elle demeure toutefois entièrement visible depuis le côté américain des chutes du Niagara. Au printemps 2026, Niagara Parks mènera à terme un appel à intérêt concernant le réaménagement de l'Ontario Power Generating Station. Cette étape sera suivie d'un appel d'offres, puis d'une évaluation des propositions. Les objectifs du projet comprennent la préservation du bâtiment patrimonial, la création d'une nouvelle expérience touristique et la génération de revenus pour Niagara Parks. La réalisation de ce projet demeure conditionnelle à l'obtention des approbations gouvernementales requises.

- S'aligner sur l'un des piliers stratégiques de Stratégie Destination Niagara, soit le développement de nouvelles attractions et expériences touristiques.
- Réaliser un appel à intérêt pour l'Ontario Power Generating Station entre le 15 décembre 2025 et le 26 mars 2026.
- Lancer un appel d'offres.
- Évaluer les propositions, le cas échéant, entreprendre les prochaines étapes appropriées.

Réaliser un appel à qualifications et un appel d'offres pour le réaménagement de la Marina de Niagara Parks.

Dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks sollicite l'intérêt du secteur privé afin de trouver un partenaire pour le réaménagement de sa marina située à Fort Erie, ainsi que pour le développement du terrain vacant excédentaire adjacent en un complexe récréotouristique à caractère rural. L'objectif de ce projet est d'améliorer l'accès du public aux rives de la rivière Niagara et leur mise en valeur, tout en faisant du site une destination touristique de renommée internationale le long de la portion sud du Niagara Parkway. En tant qu'unique marina située du côté canadien de la partie supérieure de la rivière Niagara, la Marina présente un fort potentiel pour devenir une nouvelle destination de tourisme de loisirs, favorisant la fréquentation touristique et générant des retombées économiques pour les collectivités avoisinantes. En décembre 2025, Niagara Parks a lancé un processus d'appel à qualifications visant à sélectionner des promoteurs qualifiés qui seront ensuite invités à participer à l'appel d'offres. Dans le cadre de cette occasion de réaménagement, Niagara Parks sollicite également l'autorisation de la Province afin de vendre les terrains excédentaires situés de l'autre côté de la rue par rapport à la marina, représentant une superficie d'environ 47 acres (19 hectares).

- S'aligner sur l'un des principaux piliers de Stratégie Destination Niagara, soit le développement de nouvelles attractions et expériences touristiques.
- Mener à terme le processus d'appel aux qualifications relatif à la Marina de Niagara Parks entre le 15 décembre 2025 et le 26 février 2026.
- Évaluer les propositions et, le cas échéant, entreprendre les prochaines étapes appropriées.

Mener à bien un appel d'offres visant la construction d'une nouvelle grande roue d'observation à Niagara Parks, conformément aux orientations de Stratégie Destination Niagara.

En décembre 2025, dans le cadre de la Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks a lancé un appel d'offres visant la création d'une nouvelle grande roue d'observation de renommée internationale. Cette nouvelle attraction serait située soit à l'angle nord-ouest, soit à l'angle sud-ouest de l'intersection de Murray Street et du Niagara Parkway. L'appel d'offres demeurera ouvert jusqu'au printemps 2026. À l'issue de cette période, les équipes de Niagara Parks procéderont à l'examen et à l'évaluation des offres reçues. À la suite de cette évaluation et, le cas échéant, Niagara Parks entreprendra les étapes subséquentes, notamment par la délivrance d'une lettre de mission et la réalisation des travaux en due diligence. La réalisation de ce projet demeure conditionnelle à l'obtention des approbations gouvernementales requises.

- Respecter l'un des principaux piliers de Stratégie Destination Niagara, soit le développement de nouvelles attractions et expériences touristiques
- Mener à terme l'appel d'offres relatif à la grande roue d'observation entre le 15 décembre 2025 et le 21 mai 2026
- Évaluer les propositions et, le cas échéant, entreprendre les prochaines étapes appropriées

Priorité stratégique n° 6 : Continuer à cerner les possibilités d'augmentation des revenus, des investissements du secteur privé et des contributions de donateurs

Mettre en œuvre les améliorations prévues au Butterfly Conservatory afin d'accroître la fréquentation, de générer de nouveaux revenus et d'améliorer l'expérience des visiteurs.

À l'approche de la saison estivale 2026, Niagara Parks dévoilera de nouvelles améliorations ainsi qu'une nouvelle exposition interactive au Conservatoire des papillons, qui célébrera son 30e anniversaire en 2026. La nouvelle exposition comprendra une expérience d'illustration numérique interactive accompagnée de nouveaux contenus d'interprétation répartis à travers le site. Elle sera aménagée dans la salle d'exposition située à l'entrée, permettant de réaffecter un espace sous-utilisé afin d'enrichir l'expérience offerte aux visiteurs de cette attraction familiale. Dans le cadre du projet, Niagara Parks procédera également au remplacement et à l'amélioration de la signalisation, des systèmes d'orientation et d'autres composantes du conservatoire afin d'en moderniser davantage les installations et de rehausser l'expérience globale des visiteurs.

- Augmenter la fréquentation du Butterfly Conservatory.
- Enrichir et améliorer l'expérience des visiteurs grâce à une nouvelle exposition à valeur ajoutée incluse dans le prix d'entrée.
- Accroître les revenus provenant des droits d'entrée et des boutiques.
- Améliorer la satisfaction des visiteurs à l'égard de l'attraction au moyen de sondages.
- Renforcer l'attrait du site auprès de la clientèle familiale, alors que les Botanical Gardens se préparent à accueillir un nouveau Children's Garden (Jardin d'enfants).

Poursuivre le renouvellement de White Water Walk

Au cours de l'exercice 2026-2027, Niagara Parks entreprendra un réaménagement progressif de White Water Walk, l'une de ses attractions emblématiques, qui offre depuis 1876 des points de vue spectaculaires sur la rivière Niagara et les gorges du Niagara. L'attraction fait actuellement face à plusieurs défis sur le plan opérationnel et des infrastructures, notamment un espace d'attente insuffisant, un manque d'aires ombragées, une signalisation vieillissante et certaines sections de la promenade en bois qui nécessitent des mises à niveau afin de respecter les exigences réglementaires. Ce programme de modernisation vise donc à améliorer l'expérience des visiteurs, la sécurité et l'esthétique du site, tout en préservant son caractère patrimonial. Les améliorations prévues dans le cadre de la phase I (2026-2027) comprennent notamment : le déplacement de l'aire d'arrêt des autobus WEGO afin d'agrandir les zones de file d'attente ; l'aménagement de toilettes accessibles ; l'agrandissement des espaces réservés au personnel ; l'extension des escaliers d'évacuation d'urgence ; la reconstruction de la plateforme d'observation située à l'extrémité du parcours. Les travaux de conception relatifs à la modernisation de la promenade en bois et à l'amélioration des plateformes sont déjà en cours. Plusieurs options sont à l'étude, notamment le rehaussement ou la reconstruction de certaines plateformes afin de réduire les risques d'inondation et d'accroître leur durabilité. Les phases subséquentes (2027 à 2029) porteront principalement sur l'agrandissement de la promenade, l'amélioration des installations commerciales, la modernisation de la signalisation ainsi que divers travaux structuraux, notamment l'ajout de pergolas et l'agrandissement de certains bâtiments.

- Agrandir et améliorer les espaces d'attente extérieurs de White Water Walk, notamment grâce au déplacement de l'aire d'arrêt des bus WEGO.
- Agrandir les espaces réservés au personnel et aménager des toilettes accessibles à White Water Walk.
- Prolonger les escaliers d'évacuation d'urgence et reconstruire la plateforme d'observation terminale afin d'accroître la capacité d'accueil et de soutenir de futures activités d'animation.
- Poursuivre l'agrandissement de la promenade en bois afin d'accompagner l'augmentation de la fréquentation.
- Accroître le nombre de visiteurs de White Water Walk.
- Augmenter les revenus provenant des droits d'entrée et des boutiques.
- Améliorer l'expérience des visiteurs à White Water Walk, telle qu'évaluée au moyen de sondages et autres collectes de commentaires.
- Assurer le respect de l'ensemble des normes et règlements applicables en matière de santé et de sécurité.

Créer un tout nouveau Children's Garden aux Botanical Gardens et à l'École d'horticulture de Niagara Parks

Niagara Parks mettra en œuvre un projet de Children's Garden sur le site des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture, afin d'offrir un nouvel espace pédagogique et récréatif destiné aux jeunes visiteurs et aux familles. Reposant sur le concept de l'apprentissage et du jeu en contact avec la nature, le Jardin d'enfants sera un espace dynamique et inclusif où les enfants et leurs familles pourront explorer, grimper, se promener, jouer et tisser un lien avec le monde naturel dans un environnement sécuritaire. D'une superficie d'environ quatre acres (1,6 hectare), le Jardin des enfants sera aménagé sur le site des Botanical Gardens et de l'École d'horticulture de Niagara Parks, à proximité du Butterfly Conservatory, attraction ouverte toute l'année. En 2026, le Jardin botanique et l'École d'horticulture célébreront leur 90e anniversaire, tandis que le Conservatoire des papillons soulignera son 30e anniversaire. Le Jardin d'enfants représente la prochaine étape du développement de ce site de renommée internationale. Niagara Parks investira 5 millions de dollars dans la réalisation du projet, tandis que le solde du financement, soit 10 millions de dollars, proviendra de dons et de campagnes de financement menées par la Fondation de Niagara Parks.

- Augmenter la fréquentation familiale du Jardin botanique de Niagara Parks.
- Accroître la fréquentation et les revenus du Butterfly Conservatory.
- Sensibiliser davantage les enfants et les jeunes à l'importance de la conservation ainsi qu'à la gestion responsable de l'environnement et du patrimoine culturel.
- Augmenter le nombre de groupes scolaires et de visites organisées par des organismes communautaires.
- Assurer une conception rentable respectant les budgets et les échéanciers définis.
- Favoriser la participation aux programmes pédagogiques, ateliers et autres activités proposés.
- Accroître les sommes recueillies par la Fondation de Niagara Parks en vue d'atteindre l'objectif de financement global du projet.

Continuer à faciliter le réaménagement privé de la centrale Toronto Power Generating Station en premier hôtel cinq étoiles de Niagara Falls

En 2026-2027, Niagara Parks poursuivra son rôle de facilitateur dans le réaménagement de la Toronto Power Generating Station, en collaboration avec son partenaire locataire, Toronto Power Hotel Inc. La période de construction, prévue sur trois ans, est maintenant en cours et l'ouverture de l'établissement est envisagée pour 2028-2029.

Ce projet représente un investissement entièrement financé par le secteur privé, d'une valeur de 300 millions de dollars, destiné à restaurer et à réaménager la Toronto Power Generating Station afin de la transformer en une nouvelle expérience touristique de renommée internationale aux chutes du Niagara. Conformément au bail signé entre les parties, Toronto Power Hotel Inc. est le dernier locataire de Niagara Parks et assumera le versement d'un loyer fixe ainsi que d'un loyer variable à Niagara Parks.

- Maintenir des communications et une collaboration régulière avec Toronto Power Hotel Inc. concernant l'échéancier des travaux et les principales étapes du projet.
- Continuer à fournir au public des mises à jour régulières sur l'avancement du projet afin de maintenir l'appui du public et une perception positive dans les médias.
- Respecter Stratégie Destination Niagara, qui vise le développement de nouvelles attractions et expériences touristiques afin d'accroître la fréquentation de la région de Niagara.

Priorité stratégique n° 7 : Collaborer avec le ministère à la mesure du rendement et à la collecte de données, notamment en élaborant des indicateurs clés de performance pour chacune des priorités énoncées dans la présente lettre de mission

Poursuivre la transmission de mises à jour mensuelles sur les principaux indicateurs au ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux

En 2025-2026, Niagara Parks a commencé à fournir au personnel du ministère du Tourisme, de la Culture et du Jeu des mises à jour mensuelles sur les données de performance.
Ces mises à jour ont offert une occasion précieuse de suivre l'évolution de la fréquentation, des dépenses des visiteurs et de leurs commentaires. En 2026-2027, Niagara Parks poursuivra la transmission de ces mises à jour mensuelles au ministère et déterminera de nouvelles possibilités d'améliorer la production de données ainsi que les mécanismes de production de rapports.

- Continuer à fournir des mises à jour mensuelles sur les données au ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux.
- Tirer parti d'outils supplémentaires d'analyse et de visualisation des données afin de générer de nouveaux renseignements stratégiques et de soutenir une prise de décision fondée sur des données probantes dans le secteur touristique.

Collaborer avec les établissements d'enseignement postsecondaire afin de favoriser l'apprentissage des étudiants et d'appuyer la prise de décisions fondée sur les données à Niagara Parks.

En 2025-2026, Niagara Parks a travaillé en étroite collaboration avec des établissements d'enseignement postsecondaire afin d'examiner et d'analyser les données de l'organisation, notamment les données issues des sondages, des avis en ligne et des ventes réalisées sur les plateformes numériques. Cette collaboration comprenait également la supervision directe de projets de recherche menés par des étudiants et s'appuyant sur les données de Niagara Parks. En 2026-2027, Niagara Parks collaborera avec les membres du corps professoral et du personnel des établissements d'enseignement postsecondaire afin de cerner de nouvelles possibilités de recherche étudiante portant sur le marketing et l'analyse de données au sein de l'organisation.

- Renforcer les capacités de collecte de données de Niagara Parks grâce à la réalisation de projets de recherche supplémentaires menés avec des étudiants du niveau postsecondaire.
- Offrir aux étudiants du postsecondaire des occasions d'apprentissage enrichissantes dans le domaine de l'analyse de données à Niagara Parks.

Poursuivre la collaboration avec Destination Ontario dans le cadre de campagnes de marketing conjointes tirant parti des tendances en matière de fréquentation et de dépenses des visiteurs.

En 2025-2026, Niagara Parks a participé aux campagnes de marketing conjointes de Destination Ontario destinées au marché ontarien et aux marchés américains accessibles par la route, conformément à son objectif d'accroître la fréquentation pendant les saisons intermédiaires. Dans le cadre de la campagne promotionnelle de l'automne 2025, Niagara Parks a participé au segment consacré aux attractions familiales en mettant en valeur sa plus récente attraction, Niagara Takes Flight. Cette campagne conjointe a remporté un vif succès, générant plus de 390 000 visites dirigées vers le site Web de Niagara Parks ainsi qu'un taux de clics (CTR) de 2,36 %, soit plus du double du taux prévu. En outre, la promotion de trois campagnes distinctes a permis d'identifier les types de contenus et de visuels qui suscitent le plus d'intérêt auprès des publics, un enseignement précieux pour l'élaboration des futures campagnes marketing de Niagara Parks.

En 2026-2027, Niagara Parks continuera d'explorer des possibilités similaires de marketing collaboratif. 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.

- Améliorer les indicateurs de performance Web (trafic, taux de conversion, taux de clics, etc.) découlant des campagnes de publicité numérique réalisées conjointement.
- Tirer parti des investissements réalisés dans le cadre des partenariats afin de renforcer la présence de Niagara Parks dans ses marchés prioritaires : l'Ontario ; le marché des automobilistes américains ; le Québec.
- Développer davantage les possibilités de collaboration avec Destination Ontario en s'appuyant sur le succès des campagnes de publicité numérique menées conjointement.

9.0 Identification des risques

Niagara Parks communique régulièrement des informations actualisées sur les risques à son conseil d'administration 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 conforme à la 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 des actifs, Niagara Parks possède environ 400 millions de dollars d'actifs amortissables, qui contribuent à la réalisation de sa mission en matière de protection environnementale, patrimoniale et culturelle, tout en soutenant sa pérennité financière grâce à ses activités génératrices de revenus. En raison des pressions financières entraînées par la pandémie, Niagara Parks a reporté la plupart des travaux de réparation, à l'exception des interventions les plus essentielles, afin de préserver sa situation financière. Cette décision a entraîné l'accumulation d'un important arriéré de projets d'entretien différé. À mesure que sa situation financière s'est améliorée, Niagara Parks a augmenté ses investissements en immobilisations. À l'avenir, afin d'assurer sa pérennité, l'organisation vise à maintenir un ratio de 40/60 dans ses dépenses en immobilisations, de manière à équilibrer les investissements consacrés à l'entretien différé et ceux destinés aux projets stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs et à soutenir la croissance de l'organisation.
Catégories des risques	Exploitation : • Continuité de l'activité • Financiers • Infrastructure Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Suivi continu du budget, des prévisions financières mises à jour et des flux de trésorerie ; Maintien d'une gestion financière rigoureuse grâce aux mécanismes de contrôle financier déjà en place; Mise en œuvre de mesures d'économie découlant d'examens opérationnels ; Gestion stratégique des effectifs. Adoption d'un processus de planification des immobilisations à l'échelle pluriannuelle ; Utilisation d'un système de priorisation permettant d'identifier, en fonction des fonds disponibles, les projets les plus critiques en matière de sécurité, d'intégrité des actifs et d'objectifs stratégiques ; Application de politiques relatives aux investissements en immobilisations et au fonds de roulement afin de garantir un niveau de financement minimal adéquat pour les

Risque 1	
	priorités de maintien des actifs ; Évaluation du budget consacré à l'entretien différé en fonction : de l'examen régulier des marges générées par les activités productrices de revenus ; des possibilités de croissance de nouveaux revenus ; de l'identification d'actifs excédentaires ou redondants pouvant être vendus ; des possibilités de subventions et de programmes de financement disponibles.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Très élevé (5)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (15)
Plan d'action et d'atténuation	Niagara Parks continue de réduire ses dépenses, notamment les frais administratifs et autres coûts de personnel lorsque cela est possible ; les budgets de fonctionnement et d'investissement sont établis en fonction des résultats de l'année précédente, des tendances en matière de fréquentation, des tendances financières, des prévisions de trésorerie, etc. ; Identification de nouvelles opportunités de génération de recettes, notamment par le biais de partenariats public-privé avec les locataires existants et d'opportunités à venir (ligne ferroviaire de la rivière Niagara, centrale électrique de l'Ontario, port de plaisance, grande roue) ; recherche proactive de subventions et d'autres possibilités de financement pour soutenir des projets, en particulier ceux liés à la gestion environnementale et culturelle ; objectif d'un ratio de 40/60 au sein des dépenses d'investissement afin d'assurer un équilibre entre les investissements consacrés à l'entretien différé et les projets stratégiques visant à améliorer l'expérience des visiteurs et à développer l'activité.
Dates prévues d'atténuation	Rapports financiers mensuels auprès de la Commission, y compris les projections de trésorerie.

Risque 2	
Objectif	Minimiser les perturbations des services et de l'expérience des visiteurs découlant des travaux essentiels d'amélioration des espaces publics, des infrastructures et des services dans Queen Victoria Park
Facteur de risque	La majorité des activités génératrices de revenus de Niagara Parks sont situées dans Queen Victoria Park, un corridor de parc d'environ cinq kilomètres qui accueille chaque année 13 millions de visiteurs et génère plus de 80 millions de dollars de revenus pour Niagara Parks. D'importants travaux de construction sont prévus dans ce secteur au cours des cinq prochaines années, qu'il s'agisse des investissements réalisés par Niagara Parks ou de projets de réaménagement menés par le secteur privé. Ces activités pourraient entraîner des pertes de revenus potentielles en raison de perturbations imprévues touchant les services offerts ainsi que l'accès du public à cette zone touristique stratégique.
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

Risque 2	
	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 deux nouvelles attractions, soit la Niagara Parks Power Station et Niagara Takes Flight, ainsi que le réaménagement du Toronto Power Hotel et la mise en œuvre d'autres projets à venir, notamment la Roue d'observation, l'Ontario Power Generating Station et d'autres initiatives touristiques, la fréquentation de ce secteur devrait continuer d'augmenter. 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 aient pour but d'améliorer l'expérience des visiteurs, la convivialité des déplacements à pied et l'accessibilité du parc, il demeure possible que la congestion automobile augmente à court terme en raison des travaux de construction en cours. 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	Mise en œuvre d'un plan d'exécution en plusieurs phases pour les transformations prévues à Queen Victoria Park au cours des neuf prochaines années, afin de réduire au minimum les perturbations des activités et d'assurer une gestion prudente des investissements. Élaboration d'un plan complet de collecte de données visant à soutenir une prise de décision fondée sur des données probantes. Maintien d'une collaboration étroite et de communications ouvertes avec Toronto Power Hotel Inc. ainsi qu'avec les futurs entrepreneurs afin de bien coordonner les calendriers de construction. Déploiement d'un plan de communication publique pour accompagner les changements prévus, en expliquant les raisons qui les justifient et en mettant l'accent à la fois sur les résidents locaux et sur les visiteurs.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Modéré (3)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (12)
Plan d'action et d'atténuation	Le plan a débuté par la mise en place de mesures temporaires à l'été 2025, notamment l'installation de glissières de sécurité de type Jersey dans une voie en direction nord du Niagara Parkway, réduisant ainsi la circulation en direction nord à une seule voie. En 2026, d'autres mesures seront mises en œuvre, notamment la réouverture de Fraser Road et l'agrandissement de certaines sections du Falls Parking Lot. Ce projet réalisé en plusieurs phases est soutenu par un vaste plan de communication comprenant : des communications directes avec les municipalités voisines ; la diffusion d'avis publics aux médias locaux et leur publication sur le site Web de Niagara Parks ; des communications internes destinées aux employés ; une attention particulière à la signalisation sur le terrain

Risque 2	
	et à l'orientation des visiteurs aux abords des zones de travaux ; la collecte de données dans les principaux secteurs de circulation afin d'orienter les futures phases du projet.
Date prévue d'atténuation	L'infolettre mensuelle destinée aux parties prenantes et aux employés comprend une section consacrée aux mises à jour sur les travaux de construction. La page Web Réparations et entretien est mise à jour régulièrement afin de fournir les renseignements les plus récents. Des avis publics sont diffusés avant le début de chaque projet de construction. Une signalisation sur place est installée avant le début des travaux, lorsque nécessaire.

Risque 3	
Objectif	Conformément Stratégie Destination Niagara du gouvernement provincial, faciliter la réalisation réussie des processus d'approvisionnement liés aux futures occasions d'investissement du secteur privé pour : le réaménagement de l'Ontario Power Generating Station ; le réaménagement de la Marina de Niagara Parks ; la réalisation du projet de Roue d'observation de renommée internationale (Observation Wheel).
Facteur de risque	Plusieurs projets de réaménagement portés par le secteur privé sont en cours d'étude, chacun bénéficiant de niveaux variables d'appui du public et nécessitant des processus d'approvisionnement complets et distincts. Des risques pour la réputation de Niagara Parks pourraient survenir si les processus d'approvisionnement ne permettent pas d'obtenir de propositions viables ou si les propositions reçues ne répondent pas aux attentes de la Commission. Des risques sont également associés aux critiques potentielles du public à l'égard de ces projets.
État des risques	Dans le cadre de Stratégie Destination Niagara de la province, Niagara Parks a lancé, en décembre 2025, plusieurs processus d'approvisionnement liés aux projets suivants : **Réaménagement de l'Ontario Power Generating Station (OPGS)** L'Ontario Power Generating Station (OPGS) est située dans Queen Victoria Park, à même la paroi rocheuse inférieure des gorges du Niagara, sur les rives de la portion inférieure de la rivière Niagara, en aval des chutes. Bien que cet emplacement présente un potentiel exceptionnel, il comporte également plusieurs défis, notamment : l'absence d'accès public actuel ; la nécessité de limiter les perturbations touchant les activités de Niagara Parks et de ses locataires pendant les travaux ; certaines sensibilités géologiques liées au site. Niagara Parks avait déjà reçu des propositions de réaménagement de l'OPGS lors d'un premier processus exploratoire visant à évaluer l'intérêt du secteur privé pour l'une ou l'autre, ou les deux, des centrales électriques restantes de son portefeuille (Toronto Power et OPGS). Toutefois, aucune des propositions soumises à l'époque ne répondait aux attentes de la Commission. **Réaménagement de la marina de Niagara Parks** La marina de Niagara Parks a fait l'objet, par le passé, de plusieurs processus de propositions de réaménagement qui n'ont pas donné lieu à des changements significatifs sur le site. Niagara Parks a réalisé des investissements

Risque 3	
	modestes afin d'apporter des améliorations visant à réduire les risques de défaillance des infrastructures. Un élément essentiel du plus récent appel de propositions concernant la marina sera la possibilité de vendre la propriété excédentaire vacante adjacente en vue d'un aménagement récréatif en milieu rural, complémentaire à la marina, sous réserve de l'approbation de la province par décret. **Aménagement d'une nouvelle grande roue d'observation de renommée internationale** Conformément aux orientations de la province dans le cadre de Stratégie Destination Niagara, Niagara Parks a lancé un appel de propositions pour l'installation d'une nouvelle grande roue d'observation dans le parc Queen Victoria. L'annonce initiale du projet a suscité certaines critiques de la part du public et des médias. Des études supplémentaires sont nécessaires pour appuyer le projet d'aménagement (études géotechniques, archéologiques, etc.).
Catégorie des risques	Exploitation : • Financiers • Infrastructure • Continuité de l'activité • Tiers/approvisionnement Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Les processus d'approvisionnement comprendront tous la participation d'un surveillant de l'équité ainsi que des services-conseils financiers afin de vérifier les qualifications et la capacité financière des promoteurs potentiels. Tous les projets feront l'objet de consultations publiques (en plus des autres consultations et études menées dans le cadre du processus de diligence raisonnable). Des échéanciers rigoureux seront établis pour les processus d'approvisionnement afin de réduire au minimum les retards éventuels.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (5) Impact des risques : Modéré (3)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (15)
Plan d'action et d'atténuation	**Ontario Power :** Niagara Parks a lancé un appel à manifestations d'intérêt en vue du réaménagement du site d'Ontario Power. Le nouveau processus d'approvisionnement comprend des paramètres destinés à orienter les propositions potentielles, notamment un plan visant à réduire au minimum les perturbations des activités existantes et de l'accès du public. Il prévoit également certaines limites, dont l'interdiction de construire au-delà de 24 pieds (7,3 mètres) au-dessus de la structure existante. Niagara Parks est à la recherche d'idées pour créer une toute nouvelle expérience touristique de renommée internationale qui n'existe actuellement nulle part ailleurs dans la destination. **Marina :** Niagara Parks a lancé un appel à qualifications pour le réaménagement de la marina, qui comprendra également l'aménagement du terrain excédentaire

Risque 3	
	vacant connexe, sous réserve de l'approbation de la province. L'objectif du réaménagement demeure inchangé : faire de ce secteur une destination récréotouristique de renommée internationale le long de la portion sud de la promenade Niagara (Niagara Parkway), tout en améliorant l'accès du public au rivage et sa mise en valeur. **Observation Wheel (Grande roue d'observation) :** Niagara Parks a lancé un appel d'offres pour l'aménagement d'une grande roue d'observation de renommée internationale dans le parc Queen Victoria. Si un promoteur retenu est sélectionné, celui-ci devra réaliser une phase de diligence raisonnable comprenant l'ensemble des évaluations et études requises.
Dates prévues d'atténuation	**Ontario Power:** Appel à manifestations d'intérêt du 15 décembre 2025 au 26 mars 2026 Appel d'offres au Printemps 2026 Lettre de mission en octobre 2026 Phase de diligence raisonnable de 270 à 365 jours **Marina :** Appel à qualifications du 15 décembre 2025 au 26 février 2026 Appel d'offres au Printemps 2026 Lettre de mission en octobre 2026 Phase de diligence raisonnable de 270 à 365 jours **Grande roue d'observation** Appel d'offres du 15 décembre 2025 au 21 mai 2026 Lettre de mission en octobre 2026 Phase de diligence raisonnable de 270 à 365 jours

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 Niagara Parks ou à perturber ses activités commerciales. De telles attaques peuvent entraîner des interruptions d'activité, des pertes financières et une atteinte à sa réputation. Les acteurs malveillants ont de plus en plus recours à des tactiques d'ingénierie sociale, notamment en se faisant passer pour du personnel des TI au moyen d'invitations Microsoft Teams, afin de compromettre des systèmes et d'exfiltrer des données. Le déploiement de solutions d'intelligence artificielle (IA) engendre de nouveaux risques liés à l'exactitude de l'information ainsi qu'à la protection de la vie privée et des données.
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

Risque 4	
	Software as a Service (SaaS) et des interfaces de programme d'application (API) externes.
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	Niagara Parks 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 à l'hameçonnage, à l'ingénierie sociale et aux menaces de cybersécurité. En plus des mesures de contrôle déjà en place, Niagara Parks a renforcé sa posture de cybersécurité en mettant en œuvre des simulations d'hameçonnage mensuelles ainsi qu'un outil dédié de signalement des tentatives d'hameçonnage, afin d'améliorer la sensibilisation du personnel et sa capacité de réaction. Tous les employés suivent désormais une formation annuelle obligatoire en cybersécurité, dont le suivi est assuré de façon automatisée afin de garantir son achèvement. L'organisation a adopté un processus officiel d'évaluation de la cybersécurité des fournisseurs, exigeant que les prestataires tiers respectent des normes minimales de sécurité et fassent l'objet d'examens périodiques. Les cyber-risques et les mesures d'atténuation sont consignés dans un registre officiel des risques. Ce registre est appuyé par des audits continus réalisés par des tiers ainsi que par des analyses trimestrielles de conformité à la norme PCI, afin de maintenir la conformité et de traiter de manière proactive les vulnérabilités. Le déploiement progressif de l'authentification multifactorielle (AMF) auprès de l'ensemble du personnel renforce davantage les contrôles d'accès au réseau.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Élevée (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (16)
Plan d'action et d'atténuation	En plus des contrôles informatiques habituels, le personnel a suivi une formation obligatoire en cybersécurité, et l'organisation continue d'investir dans des audits de cybersécurité réalisés par des tiers, comme ceux menés en 2025. Ces audits orientent les investissements supplémentaires et les plans de correction, en

Risque 4	
	accordant la priorité aux constatations jugées critiques ou à risque élevé afin de renforcer la protection des renseignements numériques. La mise à niveau des solutions de sécurité des terminaux ainsi que la migration vers des systèmes améliorés de gestion des identités, tels qu'Entra ID, se poursuivent. La Commission assure également une surveillance continue des risques liés à l'intelligence artificielle et suit des indicateurs clés, notamment les délais de détection et de résolution des incidents, afin d'évaluer l'efficacité de son programme de cybersécurité. Toutes les mesures d'atténuation sont consignées dans le registre officiel des risques, ce qui favorise une approche proactive et transparente de la gestion des cyber-risques.
Date prévue d'atténuation	En permanence

Risque 5	
Objectif	Vieillissement des systèmes
Facteur de risque	Plusieurs des systèmes de points de vente (PDV) et des logiciels administratifs de Niagara Parks sont vieillissants et ne disposent pas des fonctionnalités modernes nécessaires pour soutenir efficacement les activités de l'organisation. Ces systèmes vieillissants ne possèdent pas les capacités requises pour appuyer la croissance, l'analyse des données et les fonctionnalités modernes qui soutiennent les processus opérationnels. Leur ancienneté engendre divers risques de nature technique, organisationnelle et opérationnelle.
État des risques	Niagara Parks est exposé à d'importants risques opérationnels, financiers et de cybersécurité en raison du vieillissement de ses systèmes, de l'expiration prochaine de certains contrats et de l'utilisation de plusieurs plateformes reposant sur des technologies non prises en charge ou arrivant bientôt à échéance. Les risques immédiats sont particulièrement élevés pour les systèmes Retail Pro et Aloha, qui reposent sur des technologies désuètes et des ententes de soutien arrivant à expiration. Cette situation crée des vulnérabilités susceptibles d'invalider la couverture d'assurance en cybersécurité et d'accroître le risque de défaillance des systèmes ou d'incidents de sécurité. Des risques supplémentaires à l'échelle de l'organisation découlent de l'expiration prochaine de contrats clés, notamment ceux conclus avec ADP, Moneris et Accesso, qui soutiennent des fonctions essentielles telles que la paie, le traitement des paiements, les attractions et les services de transport. Le remplacement des systèmes de point de vente désuets devrait nécessiter des investissements de l'ordre de 1,2 à 1,5 million de dollars par plateforme, ce qui pourrait exercer une pression importante sur les ressources financières et opérationnelles si plusieurs processus d'acquisition devaient être menés simultanément en raison d'échéances non gérées ou de défaillances imprévues. En l'absence d'une stratégie coordonnée de renouvellement et de modernisation, particulièrement pour les systèmes qui devraient éventuellement être regroupés au sein d'un futur système de gestion du capital humain (Human Capital Management System), Niagara Parks s'expose à un risque accru d'interruption de services, de lacunes en matière de conformité, d'exposition financière et de dégradation de l'expérience offerte aux visiteurs.

Risque 5	
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 • Tiers/Approvisionnement Stratégiques : • Réputation
Contrôles existants	Les mesures de contrôle actuellement en place dans l'environnement des systèmes de Niagara Parks comprennent des stratégies de nature technique, de gouvernance et opérationnelle visant à soutenir les diverses activités et fonctions de l'organisation. Les principales mesures sont résumées ci-dessous. Contrôles techniques • Contrats de soutien et de maintenance des systèmes. • Pratiques de migration sécurisées. • Protocoles d'essais en plusieurs étapes. Contrôles de gouvernance • Processus d'approvisionnement au moyen d'appels à manifestations d'intérêt et d'appels d'offres. • Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). • Méthodologie structurée de mise en œuvre en six phases. • Négociation avec les fournisseurs et gestion des contrats. Contrôles opérationnels • Surveillance étroite lors de la mise en service des nouveaux systèmes. • Suivi des ICP après le lancement. • Équipes de projet multidisciplinaires. • Formation des utilisateurs et mécanismes continus de rétroaction.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevée (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (8)
Plan d'action et d'atténuation	L'approche adoptée pour atténuer les risques liés aux systèmes à Niagara Parks est mise en œuvre au moyen d'un cadre de gestion en six phases. Ce cadre vise à traiter les risques associés aux défaillances des systèmes, à l'expiration des contrats, à l'exposition aux menaces de cybersécurité et aux interruptions des activités grâce à une planification structurée, à une gestion rigoureuse des processus d'approvisionnement, à une mise en œuvre contrôlée et à une amélioration continue. Le plan d'atténuation et d'intervention permet à Niagara Parks de : • Réduire les risques opérationnels liés à l'utilisation de systèmes vieillissants ou qui ne sont plus pris en charge. • Prévenir les risques de non-conformité et les vulnérabilités en matière de cybersécurité grâce à des processus d'approvisionnement structurés et à la réalisation d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP).

Risque 5	
	• Maîtriser les risques associés à la mise en œuvre de nouveaux systèmes au moyen d'une planification rigoureuse, d'essais complets et de mesures de gestion du changement. • Préserver la performance à long terme grâce à une surveillance continue et à des activités d'optimisation permanentes.
Date prévue d'atténuation	En permanence

Risque 6	
Objectif	Promouvoir Niagara Parks comme 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 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, 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 emplacement de Niagara Parks.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (3) Impact des risques : Élevée (4)
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. Les exercices d'intervention en cas de menace se poursuivent en partenariat avec les services de police municipaux. Des fermetures de voies dans le secteur central du parc Queen Victoria (QVP) ont été mises en œuvre afin d'offrir un accès accru et plus sécuritaire aux piétons. 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

Risque 6	
	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. Tirer parti des technologies en élargissant le programme de systèmes d'aéronefs télépilotés (SATP ou drones) grâce à l'ajout d'équipement et à la formation d'opérateurs supplémentaires. Le Service de police de Niagara Parks procède à l'adoption du système 9-1-1 de prochaine génération (NG9-1-1) en partenariat avec le Service de police régional de Niagara et le Service d'incendie de St. Catharines, dont la mise en service est prévue en mars 2026. Les membres formés du service de police sont autorisés à porter et à utiliser des carabines afin d'intervenir lors d'incidents extrêmes et de situations impliquant un assaillant actif dans les parcs. Un plan de communication de crise mis à jour sera élaboré.
Date prévue d'atténuation	En permanence

Risque 7	
Objectif	Maintenir une main-d'œuvre 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 retenir du personnel compétent. Les défis pour attirer et retenir 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.
État des risques	D'importantes pénuries de main-d'œuvre expérimentée 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. Pour l'exercice financier 2025-2026, Niagara Parks a enregistré un taux global de roulement du personnel de 20 %, excluant l'attrition normale. Les répercussions ont été particulièrement importantes dans les secteurs des services culinaires (23 %) ainsi que du commerce de détail et des attractions (21 %). Niagara Parks connaît normalement des variations importantes de ses effectifs saisonniers et étudiants pendant tout l'exercice. En 2025-2026, l'augmentation de l'achalandage ainsi que le lancement d'une toute nouvelle attraction ont entraîné une hausse du nombre d'équivalents temps plein (ETP).
Catégorie des risques	Exploitation : • Ressources humaines • Financiers Stratégiques :

Risque 7	
	• Réputation
Contrôles existants	Processus complet de planification des effectifs visant à cerner les besoins opérationnels, à évaluer la génération de revenus et les niveaux d'achalandage, et à déterminer les besoins en personnel, avec une priorité accordée aux postes de première ligne. Élaboration d'un Plan d'acquisition et de fidélisation des talents et création d'un comité dédié ayant les objectifs suivants : • Extension de la recherche de talents pour diversifier la main-d'œuvre 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. Communication ouverte et constante avec les employés, notamment au moyen d'un bulletin électronique mensuel du chef de la direction, de réunions mensuelles de l'équipe de direction élargie, d'assemblées générales annuelles du personnel et d'autres mécanismes de communication. Organisation d'activités annuelles de reconnaissance du personnel en août et en décembre afin de veiller à l'inclusion tant du personnel permanent que du personnel saisonnier.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Élevée (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (16)
Plan d'action et d'atténuation	Continuer à mettre en œuvre les priorités et les recommandations issues du processus de planification de la main-d'œuvre 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 d'engagement des nouveaux employés, en offrant une formation de qualité aux tout le personnel nouveau et existant, stratégie de rémunération.
Date prévue d'atténuation	En permanence, avec un accent particulier sur la préparation de la saison estivale, lorsque les effectifs augmentent considérablement

Risque 8	
Objectif	Atténuer les répercussions des changements climatiques sur Niagara Parks et ses visiteurs en assurant la sécurité du public, en réduisant les risques pour les infrastructures et en minimisant les coûts environnementaux, humains et matériels nets.
Facteur de risque	Les impacts du changement climatique affectent la capacité de Niagara Parks à remplir son mandat de préservation de l'environnement, tandis que les dommages causés aux installations de Niagara Parks pourraient entraîner une

Risque 8	
	perturbation des activités et des opérations, entraînant une perte de revenus et des expériences négatives pour les clients.
État des risques	Le changement climatique présente de nombreux risques pour Niagara Parks. Les événements météorologiques extrêmes peuvent causer et ont causé des dommages aux infrastructures, une érosion accrue des rives et des parcs et des routes inondés. Les conditions extrêmes de chaleur et de sécheresse créent des conditions dangereuses pour les clients tout en ajoutant du stress aux espaces verts et aux zones naturalisées 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, qui peuvent 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 : • Réputation • Climat/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. L'établissement d'une zone humide sur la propriété Gonder's Flats de la Commission vise également à atténuer les impacts des inondations lors d'événements 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 et maladies envahissants. Une protection supplémentaire du littoral a été déployée à Fort Erie afin de mieux protéger le brise-lames récemment réparé contre les phénomènes météorologiques extrêmes.
Évaluation des risques (résiduels)	Probabilité des risques : Probable (4) Impact des risques : Élevée (4)
Évaluation des risques	Moyenne - élevée (16)

Risque 8	
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 stratégies d'atténuation potentielles. Adoptée en 2018, la stratégie de gestion de la foresterie urbaine de la Commission et les actions qui y sont identifiées contribuent directement à garantir que le couvert forestier de Niagara Parks reste résilient au changement climatique.
Date prévue d'atténuation	Pratiques opérationnelles continues de gestion des terres ; les cibles associées à l'amélioration de la résilience du couvert forestier, comme l'augmentation du couvert forestier à 35 %, l'augmentation de la biodiversité et le fait que 75 % des rives de la rivière Niagara soient couvertes de végétation indigène, devraient être atteintes 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. Des mesures supplémentaires de protection du littoral à Fort Erie ont été achevées à l’automne 2025 afin de mieux protéger le brise-lames récemment réparé.

10.0 Plan de ressources humaines et de dotation en personnel

Niagara Parks est fière d'être l'un des plus importants employeurs de la région de Niagara, offrant des possibilités d'emploi aux membres de son équipe à temps plein, aux employés saisonniers et aux étudiants. Bon nombre de nos employés ont commencé leur parcours à Niagara Parks comme étudiants d'été ou par l'intermédiaire de la Niagara Parks School of Horticulture, avant de bâtir une carrière enrichissante au sein de l'organisation. Niagara Parks est honorée de pouvoir compter sur une équipe dévouée d'employés de longue date dont l'engagement continue de façonner le succès de l'organisation.

À titre de gardienne des chutes Niagara, reconnues mondialement, Niagara Parks joue un rôle essentiel dans le maintien de l'industrie touristique auprès d'environ 2 800 établissements touristiques à travers la région de Niagara. En 2022, cela s'est traduit par le soutien de près de 40 000 emplois liés au tourisme, représentant environ 20 % de l'ensemble des emplois de la région. Nos activités constituent non seulement une pierre angulaire de l'économie touristique de Niagara, mais également un moteur important de l'activité économique à l'échelle provinciale et nationale.

Principales initiatives en ressources humaines pour les exercices 2026 à 2029

Recrutement, fidélisation et implication

Malgré l'amélioration de la participation au marché du travail, des pénuries de compétences persistent dans les secteurs du tourisme et de l'accueil. Afin de relever ces défis, Niagara Parks a créé le Comité de l'acquisition et de la fidélisation des talents (TARC) et élaboré un plan complet visant à répondre à l'évolution des conditions du marché du travail. Composé de membres des ressources humaines et de gestionnaires de première ligne, le TARC met l'accent sur la diversification et l'élargissement des bassins de talents afin d'assurer une main-d'œuvre durable.

Niagara Parks continuera à mettre en œuvre une planification stratégique de la relève afin de répondre aux départs à la retraite prévus et d'assurer la continuité des postes de direction clés. Cela comprend des plans de relève officiels pour tous les membres de la haute direction, y compris le directeur général.

Niagara Parks continue de renforcer son bassin de talents grâce à des partenariats stratégiques avec des établissements d'enseignement postsecondaire. Reconnue comme Meilleur employeur coopératif lors des Co-op, Career and Experiential Education Awards 2024 de l'Université Brock, Niagara Parks prévoit d'accroître les possibilités de stages coopératifs, de stages en entreprise et de collaborations en recherche appliquée afin de soutenir l'apprentissage et le développement de carrière des étudiants.

Le maintien d'une culture organisationnelle positive demeure une priorité. Les initiatives mettront l'accent sur une communication constante, le mentorat, la formation et la mobilisation du personnel à tous les échelons de l'organisation tout au long de la période 2026 à 2029 et au-delà.

Négociations des conventions collectives

Au cours de l'exercice 2026-2027, Niagara Parks sera engagée dans des négociations avec ses trois unités syndicales, soit : la convention collective de la section locale 217 de l'OPSEU représentant le service de police, qui expire le 31 octobre 2026; la convention collective de la section locale 2347 du WUCC représentant les serveurs, qui expire le 31 décembre 2026; la convention collective de la section locale 217 de l'OPSEU représentant les employés des parcs, arrivée à échéance le 31 octobre 2025. De plus, Niagara Parks et l'OPSEU poursuivent les

négociations relatives à l'évaluation des emplois et à l'équité salariale pour les employés des parcs représentés par la section locale 217 de l'OPSEU.

Mise en œuvre des programmes et intégration des technologies

Au cours de l'exercice 2025-2026, Niagara Parks a entrepris un audit complet de l'automatisation des ressources humaines afin d'évaluer les possibilités d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de favoriser une prise de décision fondée sur les données grâce à des solutions technologiques avancées. Cette initiative a permis d'évaluer les processus, systèmes et outils de ressources humaines existants afin de cerner les domaines où l'automatisation pourrait simplifier les flux de travail, réduire la charge administrative et améliorer l'exactitude de la planification des effectifs et de la production de rapports.

Les principaux objectifs de cet audit comprenaient :

Optimisation des processus : Examen des fonctions de ressources humaines de bout en bout, notamment le recrutement, l'intégration des employés, la paie et la gestion du rendement, afin de repérer les redondances et les inefficacités.

Évaluation des technologies : Évaluation des plateformes et des logiciels actuellement utilisés en fonction des meilleures pratiques de l'industrie afin de déterminer les lacunes et les possibilités d'intégration.

Développement des capacités d'analyse des données : Mise en place de cadres permettant de tirer parti des données sur les effectifs pour soutenir l'analyse prédictive, l'analyse des tendances et la prise de décisions stratégiques.

Conformité et sécurité : Veiller à ce que les améliorations technologiques proposées soient conformes aux exigences législatives et maintiennent des normes rigoureuses en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité des données.

Intégration de la formation législative : Intégrer au processus d'examen technologique les exigences de formation des employés, notamment celles relatives à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO/AODA), à la Loi sur la santé et la sécurité au travail, ainsi qu'à l'équité, la diversité et l'inclusion, de même que des formations optionnelles soigneusement sélectionnées. Cette approche permet de simplifier, de suivre et d'offrir les formations au moyen de plateformes intégrées, favorisant ainsi l'efficacité et la responsabilisation.

Les conclusions de cet audit serviront à l'élaboration d'une feuille de route de mise en œuvre pour les exercices 2026 à 2029, en privilégiant les solutions permettant des améliorations mesurables en matière d'efficacité, d'expérience employé et d'agilité organisationnelle.

Acquisition de talents et planification des effectifs

Située dans l'un des corridors touristiques les plus concurrentiels de l'Ontario, Niagara Parks fait face à d'importantes pressions sur le marché du travail. Selon le rapport Employment by Economic Region (Emploi par région économique) de Statistique Canada, la région de Hamilton et de la péninsule du Niagara affiche la deuxième plus forte concentration de travailleurs dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration (11,4 %), soit une surreprésentation de 6,2 % par rapport à la moyenne provinciale. Cette concentration témoigne d'une vive concurrence pour recruter les talents nécessaires aux postes essentiels aux activités de Niagara Parks.

Au cours de la période 2026 à 2029, Niagara Parks poursuivra le renforcement de sa planification des effectifs afin de répondre à l'évolution des attentes des visiteurs et des besoins opérationnels, en harmonie avec la Stratégie Destination Niagara. Ce processus vise à harmoniser les niveaux d'effectif avec les revenus et les tendances de fréquentation, en accordant la priorité aux postes de première ligne et au redéploiement stratégique des ressources afin d'offrir un service exceptionnel dans l'ensemble des unités opérationnelles. Avec le lancement de la plus récente attraction de Niagara Parks, Niagara Takes Flight, l'allongement des heures d'ouverture durant la basse saison et plusieurs grands projets stratégiques à l'horizon, le service des ressources humaines travaillera en étroite collaboration avec les équipes opérationnelles et le ministère, dans le cadre de son Plan de croissance des ressources humaines, afin de s'assurer que les effectifs requis sont en place pour offrir une expérience visiteur remarquable et continuer à positionner la marque Niagara Parks comme un employeur de choix en matière de recrutement et de fidélisation.

Niagara Parks a continué d'enregistrer un taux de roulement de 20 % au cours de l'exercice 2025-2026, ce qui a entraîné des répercussions sur des postes de première ligne essentiels au soutien des opérations génératrices de revenus, notamment dans les services culinaires, le commerce de détail et les attractions, ainsi que les services d'entretien ménager. Le recrutement de personnel pour les postes de soutien opérationnel constitue également une préoccupation croissante, puisque la demande pour des talents spécialisés dépasse souvent l'offre de travailleurs possédant les compétences requises. Afin d'offrir un service de calibre supérieur et d'assurer la continuité des opérations, Niagara Parks doit attirer et retenir des employés possédant des compétences spécialisées tant en première ligne qu'au sein des fonctions de soutien opérationnel. Cependant, plusieurs défis structurels compliquent l'atteinte de cet objectif.

Les contraintes du marché du travail : Un bassin régional de main-d'œuvre plus limité, combiné à une forte demande touristique, crée des difficultés persistantes en matière de recrutement.

Les postes difficiles à pourvoir : Les postes liés aux services culinaires, à l'entretien ménager, aux attractions et aux fonctions de soutien figurent parmi les plus concurrentiels de la région.

La pression des roulements : Les difficultés persistantes de dotation soulignent la nécessité de renforcer les stratégies de fidélisation et de mobilisation des employés.

Le Comité de l'acquisition et de la fidélisation des talents (TARC) de Niagara Parks poursuit l'élaboration de stratégies pour relever ces défis, notamment :

Une meilleure planification des effectifs : Poursuivre une planification des effectifs fondée sur les données afin d'aligner les niveaux de dotation sur les prévisions de fréquentation et les besoins opérationnels, sous réserve de l'approbation prévue dans le Plan de croissance des ressources humaines.

Le recrutement et l'acquisition de talents : Accroître les campagnes de recrutement ciblées pour les postes en services culinaires, en entretien ménager et dans les fonctions spécialisées, en tirant parti de partenariats mutuellement avantageux avec les collèges, universités et écoles de métiers de la région.

Les initiatives de fidélisation et d'implication : Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation adaptées au personnel saisonnier, notamment grâce à des possibilités de formation polyvalente permettant de prolonger les périodes d'emploi.

Les formations initiales et continues : Investir dans les programmes d'accueil, d'intégration et de développement des compétences afin de réduire le roulement précoce et d'améliorer la qualité du

service. Offrir une formation en leadership aux superviseurs afin de renforcer la gestion des équipes et les efforts de fidélisation du personnel.

La flexibilité opérationnelle : Examiner les stratégies de redéploiement afin d'optimiser la répartition du personnel entre les différentes unités opérationnelles pendant les périodes de pointe et étudier des modèles d'horaires flexibles pour tenir compte des fluctuations saisonnières.

L'efficacité administrative : Rationaliser les processus de recrutement et d'intégration grâce à des solutions technologiques permettant de réduire les délais d'embauche et d'optimiser les systèmes de gestion des effectifs afin d'améliorer la planification des horaires et l'affectation des ressources.

Afin de mieux répondre aux défis liés au recrutement pour les fonctions de soutien opérationnel, l'équipe de direction et le service des ressources humaines de Niagara Parks poursuivent l'élaboration de plans de relève officiels visant à recenser les compétences essentielles requises pour les postes clés susceptibles de devenir vacants à l'avenir. Cette démarche comprend des investissements dans des possibilités de formation et de perfectionnement visant à rehausser les compétences du personnel en place afin de combler les besoins actuels et futurs, de même qu'un recrutement externe ciblé pour garantir que l'organisation conserve la capacité opérationnelle nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Effectifs

En tant qu'organisme exploitant une entreprise opérationnelle, Niagara Parks connaît d'importantes variations saisonnières de ses effectifs en fonction des niveaux de fréquentation. Niagara Parks continuera de mettre en œuvre les initiatives de planification des effectifs fondées sur les données, introduites au cours de l'exercice 2021-2022, afin d'orienter les niveaux de dotation dans un avenir prévisible. Ces initiatives demeurent axées sur la prestation de services de première ligne; le redéploiement stratégique du personnel et la formation; la fidélisation et la mobilisation des employés; la détermination de gains d'efficacité administrative dans l'ensemble de l'organisation.

Au cours de l'exercice 2025-2026, le lancement de la nouvelle attraction Niagara Takes Flight, combiné à l'allongement des heures d'ouverture et à l'augmentation de l'achalandage, a entraîné une croissance des effectifs par rapport à l'exercice précédent.

L'effectif en équivalents temps plein (ETP) par catégorie de main-d'œuvre pour l'exercice 2025-2026 est présenté ci-dessous :

Catégorie d'effectifs	ETP
Direction générale	3
Encadrement	163
Employés	263
Saisonniers / Étudiants	1045
Total	1474

La majorité des effectifs de Niagara Parks est composée d'employés saisonniers syndiqués et d'étudiants, embauchés principalement durant les saisons d'exploitation du printemps et de l'été. Ce groupe représente 76 % de l'ensemble des effectifs de Niagara Parks. Les 24 % restants se composent des membres de la direction générale, des gestionnaires et des employés non syndiqués, qui représentent 10 % des effectifs; des employés syndiqués à temps plein, qui représentent 14 % des effectifs. À titre d'organisme autofinancé du gouvernement de l'Ontario,

Niagara Parks demeure résolument engagée envers une gestion financière responsable et la viabilité à long terme de ses niveaux de dotation.

Les effectifs devraient augmenter à mesure que Niagara Takes Flight entrera dans sa première haute saison complète d'exploitation, parallèlement aux améliorations prévues des expériences existantes et à la réalisation de grands projets d'immobilisations annoncés dans le cadre de la Stratégie Destination Niagara. L'augmentation de l'achalandage et le prolongement des heures d'ouverture continuent d'exercer une pression accrue sur les postes de service de première ligne ainsi que sur les fonctions spécialisées de soutien aux opérations. Ces pressions sont accentuées par le roulement persistant du personnel dans des secteurs essentiels tels que les services culinaires, l'entretien ménager, le commerce de détail et les attractions, faisant de la stabilité de la main-d'œuvre une priorité stratégique.

La nature saisonnière des activités de Niagara Parks ajoute également un degré de complexité supplémentaire, puisqu'attirer et retenir les talents dans un marché du travail touristique hautement concurrentiel nécessite des stratégies novatrices et des investissements soutenus. L'augmentation des effectifs est essentielle pour offrir une expérience exceptionnelle aux visiteurs, assurer la continuité des opérations, soutenir la croissance des revenus et favoriser la mise en œuvre réussie des nouvelles attractions et des projets en cours. La stabilité et la pérennité de la main-d'œuvre demeurent au cœur de la capacité de Niagara Parks à maintenir son statut de destination touristique de premier plan et à contribuer à la réalisation des objectifs de Stratégie Destination Niagara de l'Ontario.

Pour la période 2026-2029, Niagara Parks s'appuie sur son plan de main-d'œuvre, lequel tient compte de la croissance prévue de l'achalandage et des revenus ainsi que du caractère saisonnier de ses activités. Par conséquent, le nombre total d'équivalents temps plein (ETP) prévu pour la période 2026-2029 devrait augmenter en fonction des besoins opérationnels de l'organisation, sous réserve des approbations qui seront sollicitées dans le cadre du Plan de croissance des ressources humaines.

Efficacités de l'administration et de la prestation de services

Au cours de l'exercice 2025-2026, Niagara Parks a poursuivi le renforcement de ses activités en ressources humaines et de la prestation de services à sa clientèle interne grâce à une stratégie ciblée de modernisation. Au cœur de cette démarche figurait l'achèvement d'un audit complet de l'automatisation des ressources humaines, qui a permis d'évaluer les processus actuels et de cerner les possibilités de simplifier les flux de travail, de réduire la charge administrative et d'améliorer l'efficacité grâce à la technologie. S'appuyant sur les conclusions de cet audit, Niagara Parks a entrepris le processus prévu d'acquisition d'un système intégré de gestion du capital humain (HCM) et de la paie, conçu pour regrouper les principales fonctions des ressources humaines au sein d'une plateforme unique.

Cette transition représente un changement important par rapport aux processus administratifs largement manuels qui étaient historiquement nécessaires à la gestion des opérations saisonnières, en intégrant dans un même système le recrutement, l'intégration des employés, la paie, la planification des horaires et la gestion du rendement.

Cette initiative de modernisation constitue un élément essentiel de la stratégie à long terme de Niagara Parks en matière de main-d'œuvre. Elle vise à assurer l'évolutivité nécessaire pour

répondre aux fluctuations saisonnières de la demande tout en favorisant l'agilité organisationnelle et l'excellence dans la prestation des services.

Implication des employés et des relations professionnelles

Niagara Parks accorde une grande importance à la promotion de la mobilisation des employés et au maintien de relations de travail positives, qu'elle considère comme l'un des fondements de son succès organisationnel. L'organisation s'engage à établir des relations de collaboration avec ses partenaires syndicaux grâce à une communication proactive et à une volonté commune d'améliorer les conditions de travail et l'expérience globale des employés. Ces efforts contribuent à assurer un milieu de travail respectueux et inclusif et à renforcer la confiance à tous les échelons de l'organisation.

La mobilisation des employés est également soutenue par des initiatives de reconnaissance qui soulignent les contributions et les réalisations des membres de l'équipe. Niagara Parks organise des événements d'appréciation du personnel, des célébrations des fêtes ainsi que des reconnaissances de jalons de carrière afin de consolider une culture fondée sur le respect et la reconnaissance. Ces activités contribuent non seulement à stimuler le moral des employés, mais également à favoriser l'esprit d'équipe et la fierté organisationnelle.

En plus de ses programmes internes de reconnaissance, Niagara Parks propose une variété d'événements publics qui permettent aux employés de participer activement à des initiatives axées sur la collectivité. Les festivals saisonniers, les campagnes de bienfaisance telles que les collectes de fonds au profit de Centraide (United Way) et les événements culturels offrent aux employés des occasions significatives d'interagir avec le public tout en mettant en valeur le dévouement et le professionnalisme de l'équipe de Niagara Parks. Par l'ensemble de ces initiatives, Niagara Parks démontre son engagement envers le bien-être de ses employés et son implication au sein de la collectivité.

Formations initiales et continues des effectifs

Niagara Parks demeure résolue à investir dans la formation et le perfectionnement de ses employés afin d'assurer l'excellence opérationnelle et le respect des exigences législatives. En tant qu'organisation à caractère saisonnier, les programmes annuels d'orientation et de mise à niveau sont essentiels tant pour les nouveaux employés que pour ceux qui reviennent d'une saison à l'autre. Ces programmes comprennent des formations obligatoires liées aux exigences réglementaires et législatives, ainsi que des formations portant sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) et sur le Code de conduite de Niagara Parks, destinées à l'ensemble du personnel. Niagara Parks élargit également ses efforts en matière de développement du leadership des superviseurs afin de renforcer les capacités de gestion dans l'ensemble de ses activités. Au cours de l'exercice 2025-2026, Niagara Parks a collaboré avec la Goodman School of Business et le secteur de la formation professionnelle et continue de l'Université Brock à l'élaboration d'un programme de leadership qui a été suivi avec succès par 80 membres du personnel de supervision. Pour l'exercice 2026-2027, Niagara Parks entend poursuivre cette initiative afin de compléter la formation en leadership.

Chaque année, le Service des ressources humaines offre également des programmes de mise à niveau portant sur les processus, procédures et programmes de ressources humaines conçus pour répondre aux besoins particuliers liés à la gestion d'une main-d'œuvre saisonnière, assurant ainsi la cohérence de la prestation des services et le respect des normes de conformité.

À plus long terme, Niagara Parks étudie la possibilité de créer des parcours d'apprentissage structurés offrant aux employés des perspectives claires d'avancement professionnel au sein de l'organisation. Ces parcours favoriseront le développement des compétences, la formation polyvalente et la planification de la relève, renforçant ainsi l'engagement de Niagara Parks envers la mobilisation, le perfectionnement et la fidélisation de ses employés.

Stratégie de rémunération

Niagara Parks s'engage à demeurer un employeur concurrentiel en offrant une rémunération juste, équitable et alignée sur le marché afin d'attirer et de retenir les meilleurs talents.
Les postes à temps plein font l'objet d'une analyse comparative par rapport au marché du travail du sud de l'Ontario, à l'exclusion de la région du Grand Toronto, afin de tenir compte des réalités économiques locales. La rémunération est établie au 50e percentile du marché afin de demeurer à la fois concurrentielle et viable sur le plan financier. Les employés à temps plein bénéficient d'un régime complet d'avantages sociaux comparable à ceux offerts au sein de la Fonction publique de l'Ontario. Les employés saisonniers syndiqués reçoivent une indemnité compensatoire en remplacement des avantages sociaux, conformément aux dispositions négociées dans les conventions collectives. De plus, les employés de Niagara Parks sont admissibles à l'un des régimes de retraite administrés par le Conseil du régime de retraite de l'Ontario (Ontario Pension Board) ou par la Fiducie du régime de retraite de l'OPSEU (OPSEU Pension Trust), ce qui contribue à leur sécurité financière à long terme.

Futurs travaux prioritaires

Les priorités de Niagara Parks en matière de ressources humaines pour la période 2026 à 2029 visent à renforcer la stabilité de la main-d'œuvre, à moderniser les processus et à soutenir le perfectionnement des employés. Les principales initiatives comprennent la mise en œuvre de stratégies ciblées de recrutement et de fidélisation afin de relever les défis du marché du travail, la planification de la relève pour les postes de direction supérieure ainsi que l'élargissement des programmes de formation destinés aux superviseurs afin de renforcer les capacités de gestion et de préparer la relève. L'organisation poursuivra également ses efforts pour favoriser un milieu de travail positif grâce à des programmes de mobilisation ciblés et au maintien de relations de travail constructives, tout en conservant des pratiques de rémunération concurrentielles et en menant à terme les travaux relatifs à l'équité salariale avec la section locale 217 de l'OPSEU représentant les employés des parcs.

Afin d'améliorer l'efficacité et la capacité d'adaptation de ses services, Niagara Parks mettra en œuvre un système intégré de gestion du capital humain (HCM) et de paie, ce qui permettra de simplifier davantage les fonctions de ressources humaines et de soutenir une prise de décision fondée sur les données. Les programmes obligatoires d'orientation et de mise à niveau, les initiatives de développement du leadership ainsi que les futurs parcours d'apprentissage garantiront que les employés disposent des compétences nécessaires pour répondre aux besoins opérationnels

et progresser au sein de l’organisation. Ces efforts renforcent la position de Niagara Parks en tant qu’employeur de choix et soutiennent son rôle de pilier de l’économie touristique de l’Ontario.

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

Tout au long de la période 2026 à 2029, la division des technologies de l'information (TI) contribuera à l'amélioration de l'environnement opérationnel de Niagara Parks en renforçant la cybersécurité, les infrastructures technologiques et la connectivité dans l'ensemble des sites et attractions de l'organisation. L'équipe des TI améliorera les services de téléphonie cellulaire et de réseau Wi-Fi, y compris le Wi-Fi extérieur et l'accès cellulaire public, en tirant parti du réseau de fibre optique de la Niagara Parks Commission (NPC) afin d'offrir une meilleure connectivité aux visiteurs et aux parties prenantes. Cette approche place le service des TI à l'avant-garde de la prestation des services numériques au sein de Niagara Parks.

Afin de répondre à l'évolution des besoins organisationnels, l'équipe des TI collaborera avec les différents services internes et des partenaires externes pour améliorer les applications existantes, acquérir de nouveaux logiciels et développer des solutions à l'interne. L'un des principaux axes d'intervention consistera à renforcer la sécurité des réseaux et des données, tout en assurant la conformité aux Normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI-DSS) afin de protéger les renseignements sensibles liés aux cartes de paiement des visiteurs de Niagara Parks.

Ces objectifs sont soutenus par le cadre de politiques en technologies de l'information de l'organisation, qui oriente les activités de l'équipe des TI autour de quatre domaines fondamentaux : les services de réseau et d'infrastructure; les services applicatifs; les services aux utilisateurs (centre d'assistance); la cybersécurité.

Le résumé suivant met en évidence nos réalisations informatiques au cours de l'exercice 2025-26 et décrit nos stratégies pour l'exercice 2026-27.

Services de mise en réseau et d'entretien des infrastructures

Les réalisations des services réseau de la période 2025-2026 reflètent notre engagement à renforcer la sécurité à mesure que le réseau d'entreprise de la CPN se développe pour répondre aux besoins opérationnels.

- Déploiement d'une liaison satellite au restaurant Queenston Heights et aux terrains Queenston Courts afin d'offrir un accès réseau plus fiable et plus sécurisé.
- Mise hors service des radios de liaison point à point (Point-to-Point) du restaurant Queenston Heights.
- Migration de l'ensemble du centre de données vers un autre site sécurisé offrant un niveau accru de sécurité ainsi que de meilleurs contrôles environnementaux.
- Installation de nouveaux horodateurs dans 11 emplacements, permettant d'améliorer l'efficacité et la productivité.
- Renouvellement des contrats de maintenance ainsi que des abonnements au service de renseignement sur les menaces WildFire Threat Intelligence Cloud pour 35 pares-feux Palo Alto, renforçant ainsi la protection contre les tentatives d'accès malveillants.

Services applicatifs

Les services applicatifs ont réalisé des progrès importants en augmentant le nombre d'applications déployées tout en renforçant la sécurité des systèmes et en obtenant, en 2025, la certification PCI-DSS délivrée par un évaluateur de sécurité qualifié :

- Déploiement d’une nouvelle solution de réservation pour les activités de golf de Niagara Parks.
- Déploiement réussi de quatre bornes libre-service destinées aux services de restauration au site Table Rock.
- Remplacement de 121 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.
- Remplacement de plus de 70 lecteurs de billets approchant la fin de leur cycle de vie afin d’en assurer la convivialité et l’efficacité pour le personnel de première ligne.
- Refonte de l’application de vente de groupe, la rendant plus facile à utiliser, à mettre à jour et à sécuriser.
  Modification du système de billetterie Accesso afin d’y intégrer la billetterie du service de bus WEGO.

Services à la clientèle (Centre d’assistance)

En 2025, les services à la clientèle ont traité en moyenne 530 demandes d’assistance par mois. En plus de cette prestation de services essentielle, les réalisations suivantes témoignent de l’engagement du service des TI envers l’efficacité, la productivité et la cybersécurité :

- Mise à jour des images maîtres afin d’y intégrer les versions les plus récentes, les correctifs de sécurité et les meilleures pratiques.
- Installation de nouveaux équipements audiovisuels dans les salles de réunion d’Oak Hall, de l’édifice des Ressources humaines et du Centre de distribution.
- Intégration d’un nouvel outil permettant le déploiement automatisé des applications ainsi que leur mise à jour continue, afin qu’elles demeurent actuelles et sécurisées.
- Déploiement d’un nouvel outil moderne et sécurisé de contrôle à distance, réduisant le temps que les employés des TI doivent consacrer aux déplacements physiques à travers les parcs pour soutenir les utilisateurs.
- Mise à niveau de tous les ordinateurs du personnel de Windows 10 vers Windows 11, garantissant un environnement informatique plus moderne et plus sécuritaire.

Cybersécurité

- Réalisation d’un audit complet de cybersécurité et élaboration d’une feuille de route triennale en cybersécurité pour faire face à l’évolution constante des menaces.
- Déploiement d’un système automatisé de formation destiné au personnel portant sur l’hameçonnage (phishing), l’ingénierie sociale et les normes PCI-DSS, incluant des campagnes mensuelles simulées d’hameçonnage.
- Mise en œuvre de l’authentification unique pour toutes les instances du système ERP Unit4, simplifiant l’authentification tout en améliorant la sécurité et l’expérience utilisateur.
- Modernisation de l’authentification unique à l’échelle de Niagara Parks afin d’assurer le respect des meilleures pratiques en matière de cybersécurité.

Projets pour 2026-27

Services de mise en réseau et d’entretien des infrastructures

- Améliorer le réseau Wi-Fi extérieur destiné aux visiteurs et aux parties prenantes par l’ajout d’infrastructures et de points d’accès entre le Floral Showhouse et l’Oakes Garden Theatre, afin de répondre aux attentes en matière de connectivité fiable et performante.

- Améliorer les services de téléphonie cellulaire au Table Rock Complex par l'installation d'un système d'antennes distribuées à l'échelle de l'installation, assurant des communications fiables et un meilleur accès à l'information pour les visiteurs.
- Collaborer avec un fournisseur de services cellulaires hébergés afin d'installer des pylônes monopôles à des emplacements stratégiques, améliorant ainsi la couverture cellulaire pour les visiteurs, les clients et les autres parties prenantes.
- Remplacer les équipements réseau arrivés en fin de vie dans des emplacements clés afin d'assurer la fiabilité et la sécurité du réseau, tout en maintenant les systèmes d'exploitation à jour avec les correctifs les plus récents pour se protéger contre les vulnérabilités.
- Développer les infrastructures et les tracés du réseau de fibre optique nécessaires au raccordement des nouveaux pylônes de téléphonie cellulaire, afin d'assurer une transmission de données robuste, une connectivité améliorée et une plus grande redondance du réseau.

Développer des solutions de configuration et de production de rapports répondant aux exigences opérationnelles et aux besoins de l'organisation.

- Développer la configuration et la production de rapports pour répondre aux besoins professionnels.
- Remplacer certains équipements destinés aux visiteurs, notamment les imprimantes de reçus, les lecteurs de codes-barres et les imprimantes de billets, avant la prochaine saison afin d'assurer leur fiabilité et d'améliorer l'expérience client.
- Contribuer au projet pluriannuel de modernisation des systèmes logiciels de vente au détail.

Services à la clientèle (Centre d'assistance)

- Dans le cadre du plan quinquennal de renouvellement des équipements informatiques, évaluer et remplacer les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et autres appareils âgés de plus de cinq ans afin d'améliorer la productivité et de réduire les risques d'interruption des activités.
- Amorcer un projet pluriannuel visant à remplacer le système téléphonique vieillissant et à assurer la continuité des activités de l'organisation.

Cybersécurité

- Finaliser la feuille de route triennale en cybersécurité et mettre en œuvre la première année du plan.
- Examiner, sélectionner et mettre en place un fournisseur de services de détection et de réponse gérées aux incidents de sécurité.
- Mener à bien les audits de cybersécurité, des technologies de l'information financières et de conformité aux normes PCI-DSS.

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

Au cours de l’exercice 2024-2025, Niagara Parks a établi des lignes directrices internes concernant l’utilisation de l’intelligence artificielle générative. Ces lignes directrices internes reflètent les bonnes pratiques, les lignes directrices 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. Au cours de l’exercice 2025-2026, ces lignes directrices internes ont été révisées afin d’assurer leur conformité avec la Directive sur l’utilisation responsable de l’intelligence artificielle publiée par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l’Approvisionnement en décembre 2024, ainsi qu’avec le Code de conduite volontaire concernant le développement et la gestion responsables de l’intelligence artificielle générative avancée du gouvernement fédéral. Cette révision prévoit notamment l’utilisation de Microsoft Copilot comme outil privilégié en remplacement d’autres outils d’IA générative.

Les cas d’utilisation de l’IA recensés pour l’exercice 2025-2026 étaient les suivants :

Cas d’utilisation	Service responsable	Descriptif	Impact	Gouvernance des données
Robot conversationnel (Chat Bot) programmé via Zendesk	Services à la clientèle	En 2024, Niagara Parks a mis en place une fonction de robot conversationnel programmé pendant les périodes de pointe de vente de billets afin d’aider à fournir des réponses rapides aux questions courantes des visiteurs. Régulièrement évalué et mis à jour, ce robot conversationnel contribue également à détourner les demandes courantes des canaux de communication moins efficaces, optimisant ainsi la capacité organisationnelle et permettant aux ressources des services à la clientèle de se concentrer sur les dossiers prioritaires. Les visiteurs sont informés que la fonction de clavardage est gérée par un robot automatisé et sont	Le chat bot Zendesk IA permet au Centre de services à la clientèle de Niagara Parks de gérer plus efficacement la forte demande de demandes de renseignements des clients via le site web de Niagara Parks. Le chabot est capable de répondre aux questions simples des clients et, pour les questions plus complexes, la conversation est transférée à un agent. Une fois transféré, le chabot 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 chat bot IA simplifie	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 chabot 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 une case

		invités à participer à un sondage de satisfaction à la fin de leur interaction. Le robot conversationnel utilisé est un système fondé sur des règles prédéfinies et non un outil d'intelligence artificielle générative. Le chat bot IA repose sur des règles mais n'est pas génératif. 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 chat bot. Cela garantit que tous les messages sont approuvés et respectent notre communication et 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.	les flux, contribue à réduire la charge de travail des agents et améliore l'efficacité opérationnelle grâce à une visibilité complète.	facultative pour sélectionner le service en français ou en anglais. Les données traitées par Zendesk AI sont soumises à toutes les 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.

Microsoft Copilot Chat avec protection des données commerciales	Technologie de l'information	Conformément aux orientations fournies par le ministère du Tourisme, de la Culture et du Jeu, Niagara Parks est actuellement abonnée à Microsoft Copilot Chat avec protection des données commerciales, qui constitue le seul outil d'intelligence artificielle générative approuvé à l'échelle de l'entreprise pour les ministères de la fonction publique de l'Ontario. Microsoft Copilot Chat agit comme un assistant numérique pouvant aider le personnel dans le traitement de texte, l'analyse de données et les communications. Les employés peuvent l'utiliser pour résumer des documents, rédiger des comptes rendus de réunions, analyser des données, préparer des textes et accomplir diverses autres tâches.	L'utilisation de Microsoft Copilot permet au personnel d'utiliser les ressources plus efficacement et d'améliorer la circulation de l'information au sein de l'organisation. Les employés ont également accès à une formation régulière portant sur l'utilisation de l'intelligence artificielle, les applications de Microsoft Copilot ainsi que l'importance de la surveillance continue, de l'évaluation des risques et de la supervision humaine. Les résultats produits par les outils d'IA générative sont examinés par les employés afin d'en vérifier l'exactitude.	Microsoft Copilot Chat offre un moyen sécurisé d'effectuer des recherches sur le Web et d'interagir avec du contenu sans risque que les données quittent l'organisation. Contrairement aux outils d'IA générative de tierce partie, Microsoft Copilot s'appuie sur l'environnement Microsoft 365 existant afin de réduire les risques liés à la sécurité de l'information, à la cybersécurité et à la perte de propriété intellectuelle.

En 2026-2027, Niagara Parks continuera de se conformer à l'ensemble de la législation provinciale applicable, y compris la Loi visant à renforcer la sécurité et la confiance numériques (Enhancing Digital Security and Trust Act), tout en explorant de nouvelles possibilités d'utilisation et d'intégration des outils d'intelligence artificielle au sein de l'organisation. Cette démarche vise notamment à : optimiser la capacité organisationnelle; soutenir la prise de décision fondée sur les données; simplifier les interactions avec les clients et les visiteurs en améliorant l'accessibilité des services essentiels; s'adapter à l'évolution des comportements et des habitudes de voyage. Niagara Parks mettra également en place des possibilités de formation destinées au personnel afin de renforcer les compétences en littératie numérique et en cybersécurité. Par ailleurs, l'organisation définira des mécanismes permettant d'intégrer des dispositions relatives à l'utilisation et à la gouvernance des outils d'intelligence artificielle dans les nouveaux contrats avec les fournisseurs ainsi que dans les ententes existantes.

13.0 Portefeuille de biens immobiliers et de propriétés

Le portefeuille immobilier de Niagara Parks s'étend sur toute la longueur 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 de gestion du Cabinet (2022) qui régit la gestion, l'acquisition et l'aliénation des biens immobiliers entrepris par la Commission de Niagara Parks. Le plan de redressement 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.

Niagara Parks ont mis à jour leur politique immobilière afin de tenir compte des possibilités de générer des revenus grâce à l'aliénation des terrains excédentaires et à l'optimisation des terrains en vue d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Conformément à son projet de reprise à moyen terme et à sa politique immobilière mise à jour, Niagara Parks continuera de travailler 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 bail 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 2026 à 2029, Niagara Parks continuera de collaborer étroitement avec le ministère afin d'obtenir les autorisations nécessaires à la mise en œuvre des initiatives de transactions foncières suivantes :

- Le réaménagement futur de la marina de Niagara Parks ainsi que la vente de terrains vacants excédentaires en vue d’un projet récréotouristique rural complémentaire à la marina, sous réserve de l’approbation du gouvernement.
- Le réaménagement futur de la centrale hydroélectrique Ontario Power Generating Station afin de créer une toute nouvelle attraction touristique de renommée internationale.
- L’aménagement futur d’une grande roue d’observation de renommée internationale dans le parc Queen Victoria.
- L’élaboration d’une éventuelle entente de location foncière pour le Visitor Transportation System (VTS), sous réserve de l’approbation du gouvernement.

14.0 Initiatives impliquant des tiers

Développement de l’activité, événements, communication et 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 : La tyrolienne vers les chutes et le parcours d’aventure Whirlpool sont exploités aux termes d’un contrat de 20 ans ayant 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	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 Rendez-vous 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 (Attractions numériques)	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 Floral Clock	Apporte du passage à la boutique de la Floral Clock

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).
Brock University	Collaborer avec la direction, le corps professoral et les étudiants de l'Université Brock afin de soutenir des possibilités d'apprentissage mutuellement avantageuses qui favorisent l'avancement des priorités des deux organisations.	Signature, en 2024, d'un protocole d'entente (PE) élargi, s'appuyant sur le succès des travaux réalisés avec le Centre de recherche sur la durabilité environnementale (Environmental Sustainability Research Centre - ESRC) de l'Université Brock. Viser une collaboration accrue avec d'autres facultés et programmes, notamment la Faculté des sciences humaines.
Niagara College	Collaborer avec la direction, le corps professoral et les étudiants du Collège Niagara afin de soutenir des possibilités d'apprentissage mutuellement avantageuses qui favorisent l'avancement des priorités des deux organisations.	Entretenir une relation de longue date avec le Collège Niagara en offrant des stages coopératifs, des possibilités d'apprentissage sur le terrain et en contribuant au renforcement du bassin de talents. Viser la conclusion d'un protocole d'entente (PE) afin de formaliser le partenariat.
Université de Niagara Falls, Canada	Collaborer avec la direction, le corps professoral et les étudiants de l'Université de Niagara Falls Canada (UNFC) afin de soutenir des possibilités d'apprentissage mutuellement avantageuses qui favorisent l'avancement des priorités des deux organisations.	Niagara Parks offre des stages coopératifs aux étudiants de l'UNFC et contribue à promouvoir cette nouvelle université en tant que partenaire communautaire de premier plan. Viser la conclusion d'un protocole d'entente (PE) afin de formaliser le partenariat.
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.
Shaw Festival	Collaborer avec le Festival Shaw afin d'offrir une programmation artistique et culturelle aux visiteurs et d'attirer de nouveaux publics à Niagara Parks.	En partenariat avec le Festival Shaw, Niagara Parks accueillera un programme de théâtre pour enfants en plein air sur le site des Jardins botaniques. « A Short History of Niagara », un spectacle de marionnettes de grande envergure, s'adressera à un large public et contribuera notamment à accroître la fréquentation des familles sur ce site.
Niagara Grape and Wine Festival	Explorer de nouvelles possibilités de partenariat avec le Festival du raisin et du vin de Niagara, l'un des événements les plus importants de la région.	Niagara Parks agira à titre de commanditaire présentateur du gala Cool as Ice 2026 à la centrale électrique de Niagara Parks (Niagara Parks Power Station). Niagara Parks cherchera à multiplier les occasions de collaboration avec le Festival des vins de glace (janvier) ainsi qu'avec le Festival du raisin et du vin (septembre).

Environnement

Nom des tiers	Objectif commercial	Stratégie commerciale
Environnement et changement climatique Canada et ministère des ressources naturelles de l'Ontario (MNR)	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 - Programme de restauration des écosystèmes	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 – ESRC	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 (PE) en 2024, s'appuyant sur le succès du protocole conclu avec le Centre de recherche sur la durabilité environnementale (ESRC), afin d'élargir le partenariat à d'autres unités opérationnelles et départements de Niagara Parks ainsi qu'à d'autres domaines d'enseignement et de recherche de l'Université Brock, notamment les sciences de la Terre, la durabilité environnementale, le patrimoine culturel, les arts et les études autochtones.
Science Nord	Soutenir la programmation offerte au Centre de la nature du Niagara Glen.	Assurer la liaison avec Science Nord pour la gestion du programme Nature Exchange au Centre de la nature.
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 essences 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	Contribue à la préservation et à l'amélioration de la qualité de l'eau et	La collaboration apporte une expertise et un soutien aux initiatives

pour l'assainissement de la rivière Niagara	de l'environnement du corridor de la rivière Niagara et des terres adjacentes.	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 NPCA fournit un soutien financier et une expertise pour la plantation d'arbres et la collecte de semences 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.
Agence canadienne d'inspection des aliments	Recherche sur la gestion et le contrôle des espèces envahissantes.	Mener des travaux de recherche portant sur la détection précoce des espèces envahissantes et sur les moyens de limiter les dommages qu'elles causent.
Organisations de sentiers et de cyclisme (Greater Niagara Circle Route, Sentier Transcanadien, Waterfront Trail, Greenbelt Route, Ontario Trails Council, Venture Niagara, Ontario By Bike, Commission de la ceinture verte du Niagara)	Accroître la promotion et le développement des possibilités de cyclisme et des infrastructures cyclables au sein de Niagara Parks et dans la région environnante, y compris les liaisons de sentiers transfrontalières entre le Canada et les États-Unis (binational trail connections).	Offre des possibilités d'initiatives conjointes de marketing, d'accès au financement et d'expertise en matière de gestion des sentiers, et du Niagara River Recreation Trail.
American Public Gardens Association (Association américaine des jardins publics)	Niagara Parks est membre de l'American Public Gardens Association, une association prééminente pour les professionnels des jardins publics, et siège au conseil d'administration pour acquérir une compréhension avancée du domaine de l'horticulture publique.	Niagara Parks tire parti de son appartenance au conseil pour avoir un aperçu des meilleures pratiques offertes par le biais d'opportunités éducatives et de mise en réseau.
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). Ils coopèrent sur les demandes d'entretien, les meilleures pratiques pour l'entretien des parcs, et collaborent avec le personnel et les bénévoles lors des événements annuels. Ils sont les représentants locaux de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada. Collaborer également 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 conclu une entente avec Parcs Canada pour permettre l'accès des transports WEGO sur leurs terres et pour vendre un « Laissez-passer du 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 d'estampes 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 12ème 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 meilleures 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.	Participation à la conférence annuelle et organisation.
Musées Canada	Groupe national de musées et de vendeurs 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 meilleures pratiques.
Parc naval de Buffalo	Musée situé au bord d'un lac et d'un canal et abritant des navires de guerre survivants sur le site de l'ancien fort Erie.	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.
Les amis 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.

Guilde des artistes de la promenade	Groupe de bénévoles intéressés par les arts.	Journées de peinture sur nos sites, interaction avec le public et vente au détail d'articles sur nos sites.
Centre d'amitié autochtone de Fort Erie	Centre culturel et communautaire pour la communauté indigène de Fort Erie.	Une source importante pour la recherche, les événements et le recrutement à Fort Erie.
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 fluvial.
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.
Société historique de Bertie	La société historique bénévole de la ville de Fort Erie.	Recherches, présentations, publications concernant un grand nombre de nos propriétés.
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
Awaji Landscape Planning & Horticulture Academy (Académie Awaji de planification paysagère et d'horticulture), Japon	Collaborer avec des établissements partenaires afin d'offrir des possibilités de leadership dans le domaine de l'horticulture.	Un protocole d'entente (PE) / accord d'établissement partenaire (« Sister School Alliance ») a été conclu afin de soutenir les échanges pédagogiques et de favoriser l'avancement de la formation pratique et théorique en horticulture paysagère.
Olds College, Olds Alberta	Poursuivre le soutien à l'entente d'articulation permettant aux diplômés de l'École d'horticulture de Niagara Parks d'obtenir un baccalauréat en sciences appliquées (Bachelor of Applied Science) grâce à un mécanisme de transfert de crédits en bloc (block transfer)	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 pédagogique 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 et Fondation des anciens 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, conformément au mandat du comité des anciens de l'École (School Alumni Committee's Terms of Reference).
Conseil consultatif de l'École (School Advisory Council – SAC)	Développer des relations professionnelles dans les secteurs d'activité pertinents pour les besoins et les priorités de l'École d'horticulture (SOH) ainsi que pour les modèles de réussite des étudiants et des diplômés.	Le Conseil consultatif de l'École (SAC) contribue à l'élaboration des objectifs et des plans stratégiques visant à déterminer les besoins actuels et futurs de l'École d'horticulture en tant qu'établissement d'enseignement, conformément à son mandat.
Communautés consultatives professionnelles (Professional Advisory Communities – PAC)	Développer des relations professionnelles dans les secteurs de l'industrie pertinents pour les besoins et les priorités de l'École d'horticulture ainsi que pour les modèles de réussite des étudiants et des diplômés.	Les Communautés consultatives professionnelles (PAC) assurent un lien essentiel entre l'industrie et l'administration, le corps professoral ainsi que les étudiants de l'École d'horticulture de Niagara Parks, afin de favoriser l'accès à l'expertise actuelle du secteur.
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	La facilitation du placement du boursier Longwood dans les locaux du NPC dans le but de promouvoir le	Les parties collaborent pour veiller à ce que le stage soit assorti de projets, de missions et de travaux adéquats et

	développement du leadership du boursier et d'échanger du capital intellectuel, des compétences et de l'expertise.	appropriés afin de soutenir le développement du leadership du boursier.

15.0 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 des principales opérations productrices de revenus de l'organisation.

Les efforts de marketing et de communication pour l'exercice 2026-29 donneront la priorité à la maximisation de la fréquentation et de la génération de revenus dans les attractions de Niagara Parks, en mettant ces expériences à l'avant-plan de ses efforts promotionnels sur tous les canaux. L'accent mis sur l'augmentation de la fréquentation et des recettes des attractions aura un effet de halo qui profitera aux autres opérations productrices de recettes de Niagara Parks, telles que les services culinaires, de vente au détail, de transport et de stationnement.

À la suite du lancement réussi de la plus récente attraction de Niagara Parks en 2025, les efforts et les campagnes de communication et de marketing au cours des trois prochaines années continueront de mettre en valeur Niagara Takes Flight, en plus des autres attractions phares de Niagara Parks. Par l’entremise de ses initiatives de communication et de marketing, Niagara Parks soutiendra également les principaux piliers de la Stratégie Destination Niagara, notamment : les attractions touristiques; le tourisme œnologique et gastronomique; les arts et la culture.

Les activités de marketing et de communication continueront de tirer parti des plateformes numériques appartenant à Niagara Parks, notamment le nouveau site Web de l’organisation, dont le lancement est prévu avant la saison estivale de 2026, ainsi que de ses comptes de médias sociaux. Elles s’appuieront également sur des investissements stratégiques dans des canaux et des publications externes ayant démontré un rendement élevé du capital investi (RCI), afin de générer des résultats mesurables et reproductibles.

Objectifs stratégiques

Conformément aux axes de son plan stratégique décennal, les actions de marketing et de communication de Niagara Parks continueront d’être orientées 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 ces six objectifs principaux pour parvenir à ses fins :

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 des 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 qui apportent une valeur supplémentaire en termes de divertissement et d'éducation pour les visiteurs.
- Travailler à la conception et à la mise en œuvre d'améliorations esthétiques pour les principaux pôles et expériences des visiteurs.

3. Stimuler la fréquentation des attractions

- Positionner la nouvelle attraction « NIAGARA TAKES FLIGHT » comme expérience incontournable pour tous les visiteurs des chutes du Niagara.
- Optimiser la valeur de la capacité de production vidéo/photo interne pour créer des actifs promotionnels de premier plan à utiliser avec les canaux détenus, les efforts médiatiques gagnés et les initiatives payantes.
- Mettre l'accent sur la valeur offerte par les forfaits de Niagara Parks et accroître la visibilité de ces produits sur le plan numérique ainsi que dans le parc.
- Mettre en valeur la nature unique des merveilles naturelles qui ne peuvent être expérimentées que dans Niagara Parks.

4. Augmenter les recettes pour les 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 opérations auxiliaires (commerce de détail et gastronomie).
- Cibler les visiteurs rentables, les plus susceptibles d'apprécier les expériences incontournables de Niagara Parks.
- Encourager les visites répétées des marchés régionaux en proposant des expériences nouvelles et inattendues.
- Améliorer et rationaliser les offres tout en incitant les visiteurs à améliorer leur pass en ligne et dans le parc.

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

- Collaborer avec le personnel interne afin d'élaborer et de tenir à jour des listes dédiées d’acteurs de tous les départements concernés.
- Renforcer les relations avec les principales parties prenantes en augmentant la fréquence des communications par courrier électronique et en alignant le contenu sur les objectifs stratégiques de l'organisation.
- Identifier les possibilités d'élargir la portée et l'échelle des partenariats, en se concentrant sur Destination Ontario et Destination Canada.

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

- Passer en revue et réviser les mécanismes de sondage auprès des visiteurs afin d’améliorer la collecte de données exploitables relatives à l’expérience des visiteurs et à la valeur perçue des services et attractions offerts.
- Mettre en œuvre des accueils supplémentaires pour assurer une collecte uniforme et permanente des données sur les acheteurs de laissez-passer, notamment par l’intermédiaire du programme des ambassadeurs du personnel
- 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 qui facilitent une analyse plus cohérente des données recueillies par les services à la clientèle de Niagara Parks.
- Élaborer des processus pour l'examen régulier des données recueillies et la mise en œuvre de décisions qui en découlent.

Plan de mise en œuvre

Les stratégies décrites dans le présent document présentent divers stades de mise en œuvre et continueront d'être ajustées et déployées sur toute la période 2026-29.

Principes essentiels de la mise en œuvre

Adaptabilité

- Les changements dans le 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 occasions qui n'existent pas 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. Grâce à des outils de pointe, y compris des solutions logicielles assistées par l'IA, ces stratégies seront constamment évaluées en termes 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 pass de Niagara Parks par le biais de canaux numériques traçables et à fort retour sur investissement, en combinaison avec du contenu sponsorisé 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 publicitaires payants seront les plus importants.

Conformité stratégique

- Les activités de marketing et de communication de Niagara Parks continueront d’être conçues et mises en œuvre conformément aux priorités et aux orientations définies dans le Plan stratégique décennal de Niagara Parks et dans les plans d’activités annuels de l’organisation. Ces initiatives veilleront également à respecter la dernière lettre de mission du ministre ainsi que le cadre de Stratégie Destination Niagara du gouvernement provincial.