



THE ST. LAWRENCE
PARKS COMMISSION
AN AGENCY OF THE
GOVERNMENT OF ONTARIO



**Parks of the
St. Lawrence**

CONSOLIDER NOS BASES POUR UN AVENIR DURABLE PLAN STRATÉGIQUE 2021-2026

Image: Chemin du Long-Sault – South Stormont (Ontario)



LETTRE CONJOINTE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEFFE DE LA DIRECTION

Au nom de la Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) et du Conseil des commissaires de la CPSL, nous avons le plaisir de présenter le Plan stratégique établi pour la période de 2021 à 2026.

Depuis près de 70 ans, la CPSL est un fleuron du tourisme dans l'Est de l'Ontario. S'étirant sur plus de 200 km le long du corridor du fleuve Saint-Laurent, ses terres offrent une multitude de possibilités récréatives, patrimoniales, éducatives et culturelles.

En 2020, au cœur de la tourmente de la COVID-19, la CPSL a entrepris l'élaboration d'un nouveau plan stratégique quinquennal et d'une feuille de route décennale. Nous nous dotons ainsi d'une stratégie pour relever les défis, remédier au vieillissement d'éléments d'infrastructure et favoriser le rétablissement de la CPSL et l'atteinte de l'autosuffisance.

La CPSL, avec ses sites historiques, ses parcs et ses attractions disséminés dans une région d'intérêt patrimonial, joue un rôle déterminant dans le tourisme de l'Est de l'Ontario en proposant des expériences inégalées aux personnes qui résident ou non dans la province. Ce rôle prévoit la valorisation et l'interprétation des attractions historiques ainsi que l'aménagement et l'exploitation de parcs, de terrains de camping, de routes panoramiques et d'installations récréatives.

Consciente d'être la principale source d'emplois touristiques et un catalyseur de l'économie de l'Est de l'Ontario, la CPSL a élaboré un plan stratégique qui mise sur le développement et la valorisation des talents de notre personnel, la création d'emplois étudiants et saisonniers, le resserrement des liens avec la communauté de même que l'agrandissement et la modernisation des éléments de son infrastructure.

La priorité de nos priorités demeure notre personnel. Avec ce dernier, nous comptons nous attacher à la protection et à la préservation de notre environnement en misant sur des activités et des pratiques axées sur la durabilité en vue d'optimiser notre intendance environnementale et de favoriser l'accès à nos biens naturels.

L'élaboration de ce plan est le fruit d'un processus inclusif et collaboratif. De vastes consultations ont été menées avec les membres du Conseil des commissaires, le personnel de la direction et celui de première ligne ainsi que les partenaires municipaux et communautaires. Toutes ces personnes ont fourni de précieux renseignements en participant à des séances de discussion, en se livrant à des entrevues ou en répondant à un sondage. Des consultations publiques auprès de la clientèle de la CPSL ont également été organisées.

Par conséquent, le plan stratégique reflète les valeurs, la vision et les priorités de notre communauté. Cette approche nous remplit de fierté. Nous tenons à exprimer notre sincère reconnaissance aux personnes qui ont pris part à ce processus, à la firme d'experts-conseils MDB Insight, aux experts des groupes de discussion du Executive Decision Centre de l'Université Queen's et à notre propre équipe de direction pour avoir fait valoir ce nouveau plan stratégique.

Nous avons uni nos efforts pour préparer minutieusement un plan détaillé qui trace la voie à suivre pour la poursuite de notre mission – favoriser la croissance durable du tourisme, contribuer à la prospérité économique et établir des partenariats communautaires dans l'Est de l'Ontario.

**L'HONORABLE
BOB RUNCIMAN, PRÉSIDENT DU
CONSEIL DES COMMISSAIRES
COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT**

**HOLLEE KEW,
DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEFFE
DE LA DIRECTION
COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT**



BOB RUNCIMAN, PRÉSIDENT



BRUCE WYLIE, VICE-PRÉSIDENT



TAMMY HART



GUY TONDREAU



WILLIAM CODE



EVONNE DELEGARDE



PIERRE SANTONI



GORDON STENCELL



BHAGWANT PARMAR



NIGEL WHITE

CONSEIL DES COMMISSAIRES

TABLE DES MATIÈRES

- INTRODUCTION
- QUI NOUS SOMMES
- VISION, MISSION ET VALEURS
- CE QUE NOUS AVONS ENTENDU
- PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL
- FEUILLE DE ROUTE DÉCENNALE



Image: Fort Henry Guard - Kingston (Ontario)



INTRODUCTION

Image: Fort Henry - Kingston (Ontario)

INTRODUCTION

RECONNAISSANCE DES PREMIERS PEUPLES ET DES TERRITOIRES TRADITIONNELS

Les sites de la Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) se trouvent dans la région visée par l'Achat de Crawford. Nous reconnaissons la longue histoire des Premières Nations et des Métis dans les terres connues aujourd'hui comme l'Ontario. Nous voulons témoigner notre respect pour leurs contributions. Nous reconnaissons également les communautés autochtones avoisinantes des Mohawks de Tyendinaga, de la Première Nation d'Alderville et des Mohawks d'Akwasasne.

APERÇU

La CPSL est une chef de file régionale en matière de produits et d'expériences touristiques. Gardienne de certains des sites les plus emblématiques le long du fleuve Saint-Laurent, elle offre des expériences éducatives axées sur différents volets de l'histoire et la culture de la région qui laissent des souvenirs inoubliables. En plus de permettre aux visiteurs de renouer avec les éléments naturels, comme la terre et l'eau, elle éveille leur imagination et suscite un désir de découvrir l'histoire. Les parcs et les attractions, tout comme les événements de la Commission orchestrés par des experts, comme Pumpkinferno et les cérémonies du crépuscule, rassemblent les familles et deviennent des traditions annuelles.

CE QUI FAIT NOTRE RENOMMÉE

La CPSL est connue et reconnue pour sa contribution à l'industrie touristique de la région. Les lieux historiques, les parcs et les installations récréatives de la CPSL, tout comme les événements qui y sont tenus, font partie intégrante du paysage touristique de l'Est de l'Ontario. La CPSL entend continuer d'élargir et de diversifier son offre touristique, témoignant de son aptitude à faire preuve d'excellence et de son engagement à bonifier sans cesse son portefeuille déjà complexe et diversifié.

OBJET DU PRÉSENT PLAN STRATÉGIQUE

La réussite de la Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) repose essentiellement sur son personnel. La CPSL a le privilège de compter tout au long de l'année sur un personnel permanent et saisonnier dévoué qui fait preuve d'excellence en service à la clientèle.

S'inscrivant dans la continuité des réussites de la CPSL, le présent plan stratégique vise le développement d'un esprit d'entrepreneuriat axé sur l'amélioration continue. Il a pour objectif de resserrer les liens avec le territoire environnant, son patrimoine, les visiteurs de tous les horizons culturels ainsi que les communautés de la région. Aussi, dans ce contexte, la CPSL se veut à la fine pointe de l'innovation.

RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19

Ce plan stratégique a vu le jour en 2020. En dépit des enjeux soulevés par la pandémie et des incertitudes qu'elle a suscitées, la CPSL a su faire preuve de résilience et maintenir son optimisme et sa motivation grâce à la force de sa direction et à son personnel dévoué.

La pandémie a été un catalyseur de changement, d'innovation et de renouveau. En nous incitant à asseoir les bases de notre relance, la pandémie a favorisé la reconnaissance de la valeur de nos amitiés, de notre famille, de la santé, de la sécurité; elle nous a fait prendre conscience de l'importance de la nature et de la contribution de la communauté. Ce plan stratégique intègre les leçons tirées de la pandémie, porteuses de valeurs. En le mettant en œuvre, la CPSL espère devenir plus vigoureuse, plus dynamique.



Image: - Mille Roches Beach, South Stormont (Ontario)

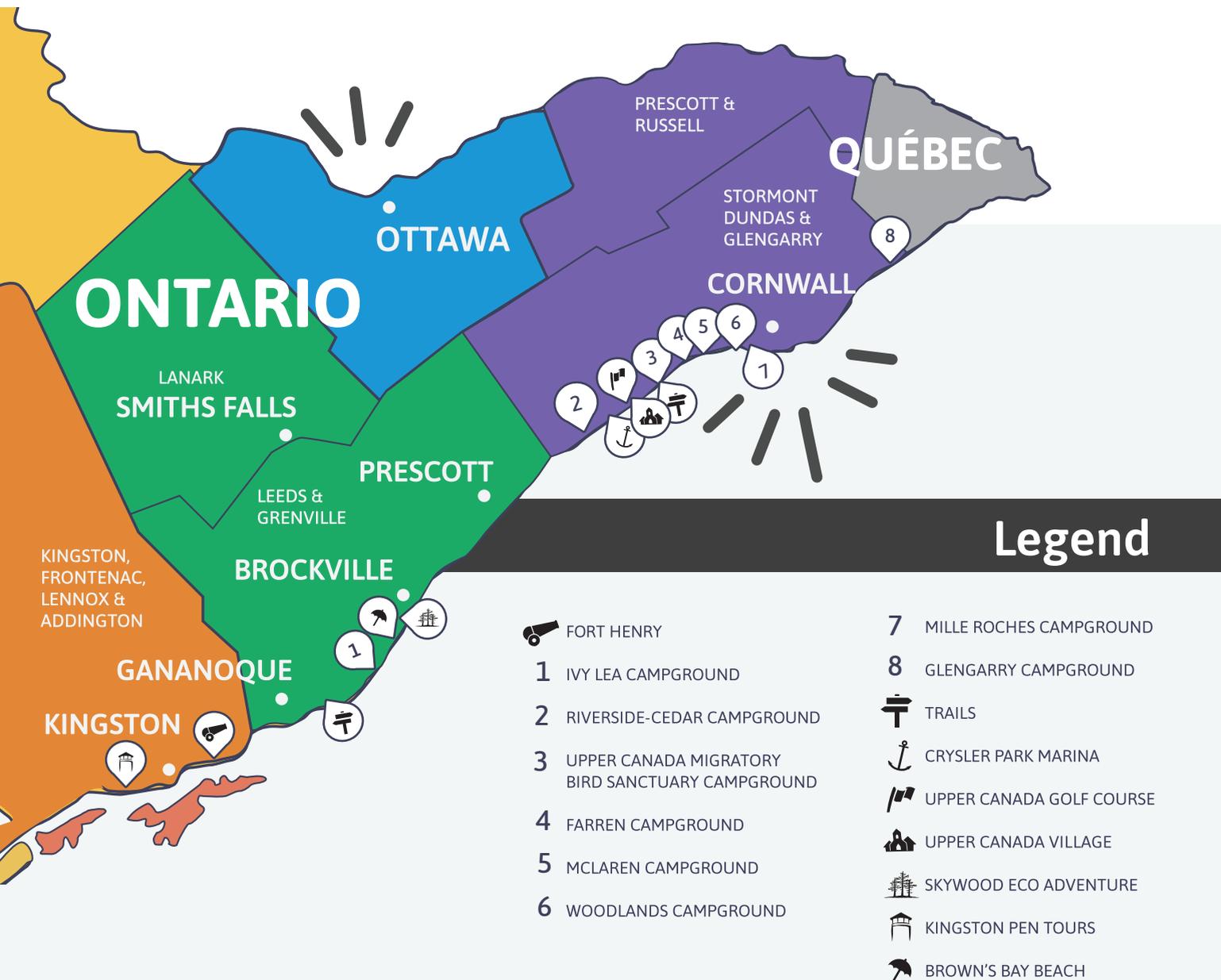


QUI NOUS SOMMES

Image: Marina du parc Chrysler - South Dundas (Ontario)

QUI NOUS SOMMES

La Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL), dont le territoire s'étend sur 200 km de Kingston jusque près de la frontière du Québec, compte parmi les plus importantes destinations touristiques de l'Est de l'Ontario. Ses installations couvrent des milliers d'hectares de parcs et d'attractions touristiques le long du couloir du patrimoine du Saint-Laurent, qui offrent de vastes possibilités récréatives aux résidents ainsi qu'aux visiteurs arrivant en Ontario par l'Est. La CPSL propose un éventail d'expériences attirant plus de 600 000 visiteurs par année et générant des retombées d'une valeur annuelle estimée à plus de 80 millions de dollars.



SURVOL HISTORIQUE DE LA CPSL

01

LES DÉBUTS

Le fleuve Saint-Laurent permettait aux Premières Nations d'atteindre des réseaux commerciaux partout en Amérique du Nord, en plus de servir de route aux premiers explorateurs français. Il a également été la porte d'entrée des premiers colons loyalistes qui se sont établis dans l'Est de l'Ontario. Voie d'accès privilégiée, le fleuve Saint-Laurent a été emprunté par les forces américaines lors de leur invasion du Canada pendant la guerre de 1812.

02

LA TRAVERSÉE DES RAPIDES

Si le fleuve Saint-Laurent semblait l'artère de circulation de choix des personnes et des marchandises à destination et en provenance des Grands Lacs et de l'intérieur de l'Amérique du Nord, il présentait des barrières naturelles à la navigation. Plusieurs rapides, les plus impressionnants étant ceux de Long Sault, situés près des villages actuels d'Ingleside et de Long Sault, entravaient la navigation. Dès la fin des années 1700, des plans sont dressés pour construire une série de canaux afin de détourner les rapides. À partir des années 1840, les rapides n'étaient plus une menace au transport maritime. Dès lors, les chalands, les postes d'éclusage et l'impressionnant front d'eau faisaient partie du tissu social et commercial des communautés riveraines. Les personnes qui vivaient à l'intérieur des terres avaient coutume de dire « aller au front » pour signifier qu'elles se rendaient au fleuve.

03

LA VALORISATION DU FLEUVE

Les communautés en aval et en amont du fleuve ont exploité la puissance de ses eaux. Peu à peu, les scieries ont vu le jour le long du Saint-Laurent. Les rapides de Long Sault n'ont bientôt plus été perçus comme un obstacle, mais comme un élément à exploiter. Le projet de création d'une centrale hydroélectrique remonte à 1913. Toutefois, sa concrétisation se révélait complexe en raison de l'équipement spécialisé requis et de la concertation des nombreuses parties intéressées. Parallèlement, les canaux construits au milieu du XIXe siècle devenaient trop petits et désuets pour les grands chalands et les navires transocéaniques.

04

LA COOPÉRATION AVEC LES ÉTATS-UNIS

Le gouvernement canadien a commencé à entrevoir les avantages d'un projet qui améliorerait la navigation des grands navires le long de la voie maritime et créerait d'importantes quantités d'énergie hydroélectrique. Les gouvernements des États-Unis et du Canada ont approuvé un projet de construction d'un barrage à Cornwall; son réservoir servirait à la production d'électricité et permettrait le passage de grands navires de charge à destination et en provenance des Grands Lacs. La création de la voie maritime du Saint-Laurent a nécessité l'inondation de milliers d'acres de terres et le déplacement de centaines de maisons, de familles, d'entreprises et d'exploitations agricoles.

05 LA CRÉATION DE LA CPSL

En 1951, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé un accord conjoint pour créer une commission publique qui veillerait à sauvegarder l'importance historique et la beauté des paysages de toutes les terres touchées par le projet. En 1955, une loi créant la Commission de développement Ontario-Saint-Laurent recevait la sanction royale. Elle conférait à celle-ci la mission d'aménager, d'entretenir et d'exploiter toutes les terres placées sous sa responsabilité.

L'inondation des terres était prévue pour 1958, et la Commission avait plusieurs tâches urgentes à accomplir, les plus importantes étant la planification et l'aménagement de parcs pittoresques le long des rives et la préservation de l'histoire locale de la région.

06 LA CONSTRUCTION DES PARCS

D'importants travaux d'aménagement paysager ont été entrepris pour créer des aires de loisirs et des attractions en plein air. Il fallait préparer à la fois les terrains qui formeraient la base de nouveaux parcs accessibles au public et les terres qui seraient immergées sous peu. Les travaux étaient concentrés le long chemin du Long-Sault, nouvellement construit, où une chaîne d'îles, bientôt formée, offrirait des expériences naturelles et récréatives en plein air. Le parc Crysler a été construit en commémoration de la bataille de la ferme Crysler, qui s'est déroulée vers la fin de la guerre de 1812. C'est là que des bâtiments revêtant une importance historique ont été déplacés et restaurés minutieusement sous la direction d'architectes et d'urbanistes spécialisés en sites historiques parmi les plus prestigieux de la province. Upper Canada Village est alors né. Un terrain de golf, une marina, des terrains boisés publics et des aires de camping à proximité ont couronné la planification du parc Crysler.

L'INAUGURATION 07

Lors de l'achèvement du projet de la Voie maritime du Saint-Laurent en 1958, la Commission veillait sur les terres couvrant environ 5 300 acres qui lui avaient été confiées. C'est aussi à cette époque qu'a été transférée à la Commission l'administration de Fort Henry, qui rejoignait ainsi les autres sites historiques prévus et existants. Les sites historiques, les parcs et les attractions de la Commission de développement Ontario-Saint-Laurent devaient offrir des activités éducatives et récréatives axées sur le patrimoine historique et naturel à la population locale. Encore aujourd'hui, ils constituent un important moteur de l'économie de l'Est de l'Ontario. En 1961, la plupart de ces sites, parcs et attractions administrés par la Commission étaient ouverts au public.

LA CPSL DE NOS JOURS 08

Les travaux étaient en grande partie terminés en 1964 lorsque le nom de l'organisme public a été changé pour la Commission des parcs du Saint-Laurent. Après le 50^e anniversaire de la Commission en 2011, l'intérêt pour l'expansion de ses attractions naturelles, récréatives et historiques s'est accru. Cet intérêt a conduit à l'aménagement de nouveaux parcs extérieurs et, en 2016, à l'ajout des visites guidées du Pénitencier de Kingston, dont la CPSL est devenue un partenaire opérationnel. Alors que la CPSL investissait pour rajeunir l'expérience proposée aux visiteurs et parvenir à répondre à la demande, les recettes tirées des activités ont augmenté de 90 % de 2011-2012 à 2019-2020 (avant la COVID), passant de 7,64 millions à 14,51 millions de dollars. Les retombées sur le rendement financier de la CPSL ont été considérables. En 2011-2012, pour chaque dollar dépensé, la CPSL a généré des recettes de 0,50 \$; en 2019-2020, cette somme est passée à 0,70 \$. Depuis 2018, les priorités stratégiques de la CPSL comprennent l'investissement dans l'infrastructure, la protection de l'environnement, l'aspiration réfléchie vers l'autosuffisance opérationnelle, l'adoption de partenariats pour accroître les retombées économiques régionales et l'investissement dans une main-d'œuvre talentueuse et diversifiée.

MANDAT

“ OFFRIR AUX RÉSIDENTS DE L’ONTARIO ET AUX VISITEURS DE PASSAGE DANS LA PROVINCE DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES, CULTURELLES, ÉDUCATIVES ET RÉCRÉATIVES, PAR LA PRÉSENTATION ET L’INTERPRÉTATION D’ATTRACTIONS À CARACTÈRE HISTORIQUE AINSI QUE PAR L’AMÉNAGEMENT ET L’EXPLOITATION DE PARCS, DE TERRAINS DE CAMPING, DE PROMENADES PITTORESQUES ET D’AIRES DE LOISIRS

LA CPSL SOUTIENT LES EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LE MINISTÈRE DES INDUSTRIES DU PATRIMOINE, DU SPORT, DU TOURISME ET DE LA CULTURE DE L’ONTARIO POUR RENFORCER L’INDUSTRIE TOURISTIQUE DE LA PROVINCE. EN QUALITÉ DE PRINCIPAL MOTEUR DE L’ÉCONOMIE DANS L’EST DE L’ONTARIO, ELLE MET TOUT EN ŒUVRE POUR CONCEVOIR DE NOUVEAUX PRODUITS ET AMÉLIORER SES PROGRAMMES EXISTANTS DE FAÇON À ATTIRER UNE NOUVELLE CLIENTÈLE DANS LA RÉGION ET À FIDÉLISER CELLE EXISTANTE. ”



VISION, MISSION ET VALEURS

Image: Upper Canada Golf Course - South Dundas (Ontario)



Image: - Upper Canada Village
South Dundas (Ontario)

NOTRE VISION

Les expériences touristiques, récréatives, culturelles et axées sur le patrimoine dans l'Est de l'Ontario sont soutenues, appréciées et accessibles aujourd'hui, demain et pour les générations futures.

NOTRE MISSION

La Commission des parcs du Saint-Laurent a pour mission de veiller sur nos parcs, nos biens patrimoniaux et notre environnement, de les préserver et de se porter à leur défense au moyen d'activités et de partenariats qui contribuent à l'offre d'une expérience de visite exceptionnelle ainsi qu'à la prospérité économique de la région.

NOS VALEURS

NOTRE ÉQUIPE

Nous considérons le personnel de la CPSL comme notre principal atout et notre grande priorité. Ensemble, nous créerons un lieu de travail racialement équitable et inclusif, où tous les employés se sentent respectés et traités équitablement, où la diversité est reconnue et valorisée, où la communication est ouverte et respectueuse et où il existe une culture de coopération qui favorise l'habilitation.

LA COLLABORATION

Nous travaillerons avec différents intervenants internes et externes afin d'optimiser les ressources susceptibles de concrétiser nos efforts sous forme de retombées collectives.

LA DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

Nous respecterons et protégerons l'environnement tout en favorisant une sensibilisation et une éducation accrues afin que tous adhèrent davantage à la culture de la durabilité environnementale.

LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

Nous nous engageons à assurer une gestion transparente, responsable et durable de nos ressources, tant celles autogénérées que celles fournies par le ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture.

LA PROTECTION DE BIENS PATRIMONIAUX, NATURELS ET CULTURELS

Nous nous engageons à préserver le patrimoine unique de l'Est de l'Ontario de même que les atouts naturels et culturels de la région.

L'ADAPTATION

Nous répondrons de manière proactive et consciencieuse aux possibilités visant à stimuler le tourisme, à promouvoir les loisirs, à enrichir les connaissances et à multiplier les expériences pour les résidents et les visiteurs de notre région.



CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Image: - Mille Roches Campground, South Stormont (Ontario)

THÈMES AU CŒUR DE NOTRE ENGAGEMENT

EXCELLENCE DU PERSONNEL ET QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

La qualité de notre service à la clientèle et l'excellence de notre personnel sont reconnues. Le personnel de la CPSL sait animer chaque expérience proposée et ainsi permettre aux résidents et aux visiteurs de créer des liens avec les éléments patrimoniaux, naturels et culturels qui leur sont présentés. Le désir de nos employés de saisir les possibilités offertes pour enrichir leurs connaissances et leurs compétences rejaillit favorablement sur la CPSL.

EXPLOITATION DES POSSIBILITÉS APPORTÉES PAR LES PARTENARIATS

La CPSL souhaite ardemment s'engager dans des partenariats municipaux et communautaires qui bénéficieront à ses actifs et généreront des retombées économiques régionales. Les possibilités offertes comprennent l'investissement à frais partagés dans l'infrastructure, l'entretien conjoint des propriétés et les coentreprises avec des exploitants tiers.

MAINTIEN D'UN ÉQUILIBRE

La CPSL est chargée de l'entretien et de la gestion de biens patrimoniaux, naturels et culturels. Elle assumera toujours cette responsabilité tout en veillant à ce que ses activités soient menées de manière responsable sur le plan financier dans une optique d'autosuffisance opérationnelle.

UNE STRATÉGIE COMMERCIALE INTELLIGENTE

Un message couramment entendu lors des consultations communautaires portait sur le déploiement d'une approche plus stratégique au sein des unités opérationnelles et fonctionnelles de la CPSL. Il faut s'assurer de l'affectation efficace des ressources afin de renforcer le rendement opérationnel de la CPSL par l'adoption, à l'échelle organisationnelle, d'une philosophie « au plus juste », de pratiques visant une gestion allégée et d'une démarche d'amélioration continue.

L'INVESTISSEMENT DANS L'INFRASTRUCTURE ET LES TECHNOLOGIES

Il importe de toujours rehausser la qualité des éléments d'infrastructure et des ressources technologiques afin que tous les sites restent bien entretenus et intégrés numériquement. C'est l'une de nos priorités. Le financement est considéré comme le principal obstacle à l'amélioration de l'infrastructure.

ÉVALUATION FPARR

NOS FORCES

- La CPSL est un important moteur économique de l'Est de l'Ontario : elle génère des retombées économiques annuelles de plus de 80 millions de dollars et attire plus de 600 000 visiteurs chaque année.
- La CPSL gère un portefeuille diversifié d'actifs couvrant des milliers d'hectares dans l'Est de l'Ontario.
- La CPSL est l'un des plus grands employeurs de travailleurs saisonniers et étudiants de l'Est de l'Ontario, passant de 60 employés à temps plein à plus de 500 pendant la haute saison touristique.
- Des expériences et des attractions touristiques de calibre mondial, comme le camping en bordure du Saint-Laurent, les visites guidées du Pénitencier de Kingston, Fort Henry, Upper Canada Village, la marina du parc Crysler, le terrain de golf Upper Canada et de nombreux espaces récréatifs extérieurs.
- L'excellence du service à la clientèle est l'une des principales forces de la CPSL. Celle-ci est fière de son personnel qui travaille avec ardeur pour donner vie à l'histoire et à la culture locales, et qui veille à l'entretien des actifs naturels.
- Le soutien du ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture apporte une aide aux plans à long terme que la CPSL s'active à mettre en œuvre de façon efficace.
- La CPSL est l'intendante de nombreuses terres et attractions à proximité et à l'intérieur de la Réserve de biosphère de l'arche de Frontenac, l'une des 18 réserves de biosphère de l'UNESCO au Canada. Elle exploite également Fort Henry, un lieu historique national du Canada, qui fait partie d'un site du patrimoine mondial de l'UNESCO, le célèbre canal Rideau.

ÉVALUATION FPARR

POSSIBILITÉS

ENVIRONNEMENT

- Élaborer un plan environnemental qui s'aligne sur les objectifs que s'est fixés le gouvernement provincial en la matière
- Explorer les partenariats avec différents acteurs liés à la Réserve de biosphère de l'arche de Frontenac, y compris les possibilités apportées par l'intégration au patrimoine de l'UNESCO
- Tirer des leçons de la COVID-19, notamment l'importance accrue des loisirs de plein air, des bienfaits de la communauté et des ressources locales
- Profiter des actifs financiers, par exemple dans le cadre de programmes de compensation des émissions de carbone
- Gérer les terres de manière à privilégier les pratiques durables

MOBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ

- Continuer de jouer un rôle de premier plan dans la préservation du patrimoine culturel, historique et naturel de la région
- Maintenir un accès facile et abordable aux activités de plein air pour les visiteurs et les résidents de l'Est de l'Ontario
- Renforcer les partenariats avec les municipalités et le secteur privé
- Collaborer avec des groupes de bénévoles locaux
- Élargir les partenariats avec les communautés autochtones afin d'intégrer leur histoire au contenu des offres de la CPSL (produits et expériences)

SOUTIEN ORGANISATIONNEL

- Favoriser les partenariats avec les autres ordres de gouvernement et des organisations privées
- Accroître la cohérence de l'image de marque de tous les actifs
- Continuer de donner au personnel de première ligne les moyens d'innover et d'adopter un état d'esprit qui favorise l'amélioration continue
- Investir dans l'infrastructure, y compris dans la modernisation des immobilisations et les mises à niveau technologiques, afin de garantir un fonctionnement sûr et rentable et de créer des expériences conviviales et attrayantes

ÉVALUATION FPARR

ASPIRATIONS

- **Revitaliser l'infrastructure et améliorer les installations pour qu'elles servent de catalyseurs à un développement économique plus poussé dans l'ensemble du réseau des parcs et des attractions locales**
- **Faire en sorte que la CPSL poursuive son rôle en tant que gardienne responsable de tous les biens patrimoniaux, naturels et culturels**
- **Intégrer de manière proactive les dernières innovations touristiques afin de garantir que les atouts et les expériences de la CPSL soient en avance sur la courbe et dépassent les attentes des futurs touristes**
- **Établir des pratiques de gestion des terres et des biens qui maximisent les possibilités de la CPSL de réaliser sa vision**
- **Positionner la CPSL comme une destination de camping par excellence dans l'Est de l'Ontario**
- **Faire de la CPSL un carrefour d'activités touristiques dans l'Est de l'Ontario**
- **Maintenir la CPSL comme chef de file du tourisme historique et environnemental dans l'Est de l'Ontario**
- **Renforcer les partenariats avec les communautés locales, les hauts fonctionnaires dans les administrations publiques et les cadres supérieurs du secteur privé**
- **Réduire l'empreinte carbone par l'adoption de pratiques opérationnelles plus durables**

SOARR ASSESSMENT

RISQUES

RISQUES OBSERVÉS À L'INTERNE

- Le vieillissement de l'infrastructure met à rude épreuve les unités opérationnelles qui doivent fonctionner à leur potentiel et planifier des expériences innovantes.
- La perte de talents et de connaissances institutionnelles en raison de prochains départs à la retraite nécessitera un solide plan de relève pour garantir le maintien d'un bassin de talents.

RISQUES D'ORIGINE EXTERNE

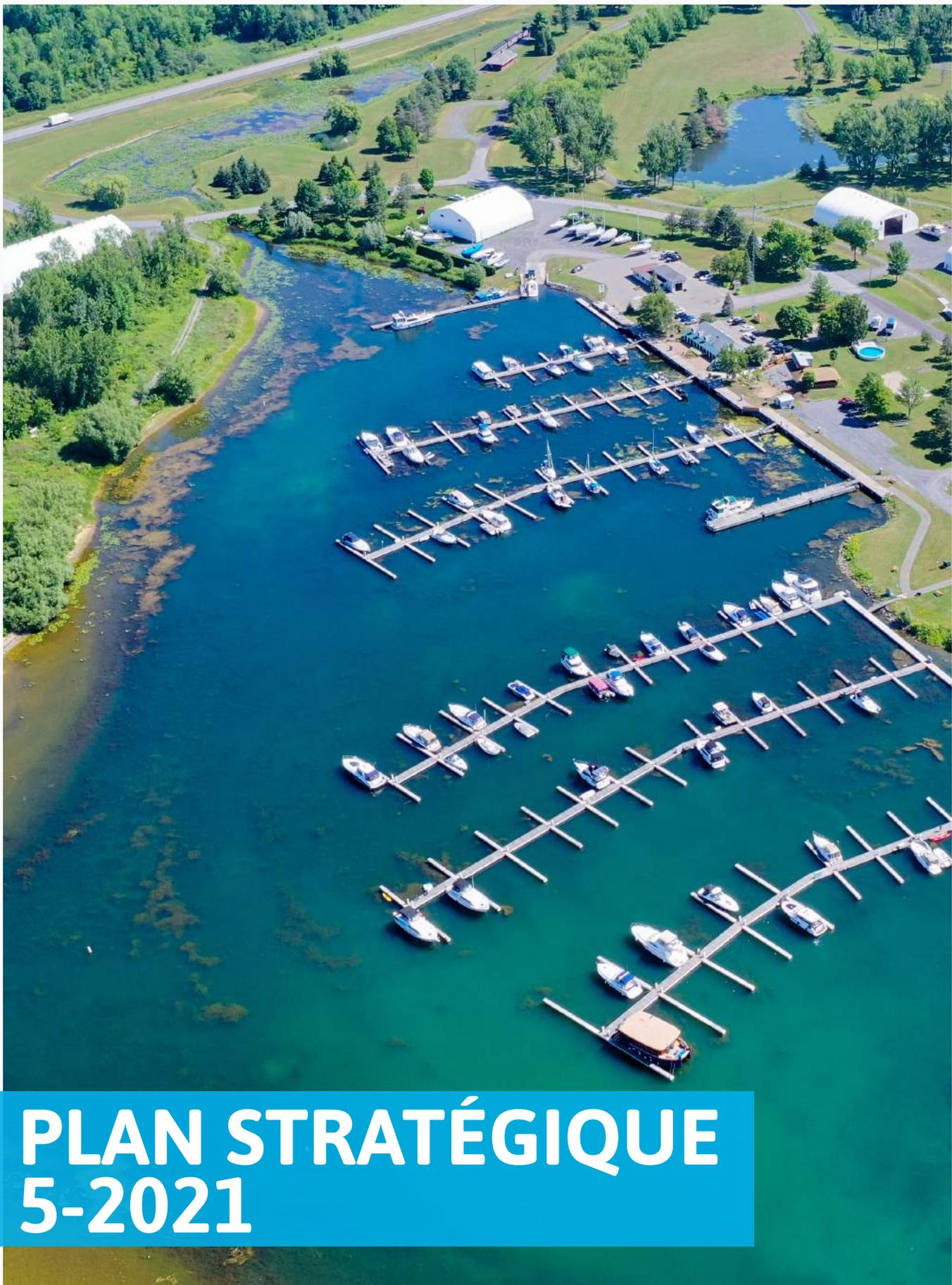
- Les changements climatiques
- Les modifications aux lois fédérales et provinciales ainsi que les fluctuations au chapitre des ressources financières
- La lenteur de la reprise après la pandémie de COVID-19 et la réouverture timide des marchés de visiteurs internationaux

RISQUES SOCIO-COMMUNAUTAIRES

- Les défis de la communication et de la collaboration avec le public et différents partenaires
- La capacité limitée à tirer pleinement parti des possibilités de partenariat à l'échelle locale

RÉSULTATS ATTENDUS

- Voir se réaliser des investissements et des mises à niveau de l'infrastructure et des immobilisations
- Maintenir la position de la CPSL comme l'un des employeurs touristiques de choix dans l'Est de l'Ontario
- Accroître le nombre de partenariats actifs avec les municipalités et le secteur privé
- Réduire l'empreinte carbone
- Accueillir davantage de visiteurs
- Bénéficier d'une main-d'œuvre abondante et diversifiée
- Assurer une exploitation rentable au fil des quatre saisons



PLAN STRATÉGIQUE 5-2021

Image: Chrysler Park Marina - South Dundas (Ontario)

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

INVESTISSEMENT DANS LE PERSONNEL

INFRASTRUCTURE

CONNEXION ET COLLABORATION

DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

VIABILITÉ FINANCIÈRE

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

INVESTISSEMENT DANS LE PERSONNEL

BUT : INVESTIR DANS LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL ET RECONNAÎTRE LE PERSONNEL COMME LE PRINCIPAL ATOUT CONCOURANT AU SUCCÈS ACTUEL ET FUTUR DE LA CPSL

CULTURE ORGANISATIONNELLE

Créer un environnement qui suscite la fierté au sein de la CPSL, et inciter les employés à offrir un service à la clientèle exceptionnel et à traiter leurs collègues avec respect et empathie

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Promouvoir, encourager et démontrer une culture qui donne la priorité à la santé, à la sécurité et au bien-être

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

Faire vivre une expérience de travail inspirante, où le personnel se sent concerné et soutenu

PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Élaborer et mettre en œuvre un plan actualisé de gestion des ressources humaines qui soutient l'acquisition, la croissance, la rétention des talents et la formation de la relève, le tout dans une optique de diversité, d'inclusion et de respect

INFRASTRUCTURE

BUT : ÉLARGIR ET MODERNISER L'INFRASTRUCTURE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE CROISSANCE ACTUELS ET FUTURS

REVITALISATION DE L'INFRASTRUCTURE

Revitaliser les éléments de l'infrastructure de la CPSL qui ont dépassé leur durée de vie utile grâce à un plan pluriannuel de réparation et de restauration et à des plans visant de grands travaux d'immobilisations élaborés conjointement avec le ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture (MIPSTC)

RÉSEAUX D'AQUEDUC ET D'ÉGOUT

Raccorder les services d'aqueduc et d'égout privés aux services municipaux dans la mesure du possible et remplacer l'infrastructure de réseau autonome en fin de vie, le cas échéant

MISES À NIVEAU OPÉRATIONNELLES

Concevoir et déployer un nouveau site Web pour la CPSL, établir un partenariat avec le MIPSTC et d'autres organismes pour mettre en place un nouveau point de vente efficace ainsi que des systèmes de réservation et de billetterie où les besoins des clients font l'objet d'une priorisation réfléchie

AMÉLIORATIONS TECHNOLOGIQUES

Travailler avec la grappe ministérielle des technologies de l'information et l'ensemble des équipes du MIPSTC à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan pluriannuel visant à améliorer les ressources technologiques internes et externes.

CONNEXION ET COLLABORATION

BUT : CULTIVER DES RELATIONS INCLUSIVES ET TRANSPARENTES AU SEIN DE NOTRE ORGANISME AINSI QU'AVEC NOS COMMUNAUTÉS ET NOS CLIENTS

RESSERREMENT DES LIENS

Établir des liens avec des partenaires communautaires, des ministères et d'autres organismes publics ainsi que des groupes autochtones locaux, et favoriser une collaboration stratégique afin de saisir les possibilités et d'explorer de nouvelles idées pour élargir les activités, maximiser l'efficacité et stimuler la croissance économique

GESTION DES TERRES ET INTENDANCE CULTURELLE ET HISTORIQUE

Assurer l'intendance des terres et d'actifs historiques et culturels par la préservation d'artefacts, la mise en œuvre de programmes d'interprétation et la transmission des récits de la région

COHÉSION ORGANISATIONNELLE

S'engager à être un employeur et un partenaire économique apprécié et digne de confiance dans l'Est de l'Ontario, et renforcer les communications internes et externes pour que le personnel et les communautés se sentent liés et fiers des objectifs et des activités de la CPSL

POSITIONNEMENT COMME CHEF DE FILE RÉGIONAL EN MATIÈRE DE TOURISME

Promouvoir activement les marques de la CPSL et soutenir les initiatives des partenaires en tirant parti des occasions de renforcer le tourisme dans l'Est de l'Ontario

EXPLOITATION DES TALENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Veiller à ce que notre conseil d'administration soit en mesure d'assurer la gouvernance, le leadership et la surveillance stratégique qui s'imposent à l'échelle organisationnelle

DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

**BUT : PROMOUVOIR ET INTÉGRER DES PRATIQUES DURABLES
POUR L'ENVIRONNEMENT DANS L'ENSEMBLE DE LA CPSL**

PLAN ENVIRONNEMENTAL

Élaborer et mettre en œuvre un plan environnemental axé sur les résultats et conforme aux buts que s'est fixés le gouvernement de l'Ontario en matière de conservation de l'environnement, de détournement et de réduction des déchets et de protection de l'air, des terres et de l'eau

SYSTÈMES DURABLES

Intégrer des matériaux respectueux de l'environnement et des systèmes à haut rendement énergétique aux opérations de la CPSL, le cas échéant

COMPRÉHENSION DE L'ENVIRONNEMENT

Mettre à profit les connaissances modernes et traditionnelles dans le domaine de l'environnement pour aider à comprendre et à protéger nos écosystèmes pour les générations futures partout le long du couloir du Saint-Laurent

EMPREINTE CARBONE

Réaliser une évaluation des émissions de gaz à effet de serre et de l'empreinte carbone pour la CPSL, élaborer une stratégie de réduction des émissions et explorer des approches de compensation modernes

VIABILITÉ FINANCIÈRE

BUT : AMÉLIORER LE RENDEMENT FINANCIER GLOBAL DE LA CPSL PAR UNE PROGRESSION RÉFLÉCHIE, RESPONSABLE ET TRANSPARENTE VERS L'AUTONOMIE OPÉRATIONNELLE

GESTION DU RISQUE

La CPSL élaborera un plan financier solide qui comporte des points de repère et un modèle coûts-avantages pour assurer une viabilité financière future qui équilibrera les besoins annuels avec les plans à long terme.

INVESTISSEMENT DANS LES ATTRACTIONS ET LES INSTALLATIONS

Investir dans le développement d'attractions sûres et accessibles en supprimant les obstacles afin d'assurer une inclusion entière pour tous les publics, exploiter les nouvelles technologies et miser sur une prestation de services innovante afin d'offrir des expériences de haute qualité qui apportent une valeur ajoutée

OUVERTURE DE NOUVEAUX MARCHÉS

Étudier et comprendre les dernières tendances, les nouvelles données démographiques, les réactions et commentaires des clients et les débouchés du marché afin de se faire connaître davantage et de repérer de nouveaux marchés

OPTIMISATION DU FINANCEMENT

Optimiser le financement en élaborant des projets pluriannuels qui tiennent compte des exigences opérationnelles actuelles et d'importantes mises à niveau de l'infrastructure dans les limites des fonds alloués

AMÉLIORATION CONTINUE

La CPSL se distingue par la diversification de ses activités et opérations. Elle doit adopter une approche globale pour surveiller son rendement à l'aide de tableaux de bord équilibrés. C'est important pour saisir les possibilités offertes et favoriser une culture axée sur une gestion allégée et l'amélioration continue.



FEUILLE DE ROUTE DÉCENNALE

Image: Kingston Pen Tours - Kingston (Ontario)

Plan stratégique 2021 à 2026

FEUILLE DE ROUTE DÉCENNALE

Alors que les pages précédentes portent sur des objectifs à court et à moyen terme, cette feuille de route décennale fournit une interprétation des résultats souhaitables à long terme. Au cours des dix prochaines années, la CPSL entend tirer parti de son infrastructure, de ses attractions et de ses installations revitalisées, ainsi que de solides partenariats régionaux, dans la foulée de ses efforts pour offrir des expériences de calibre mondial dans les domaines du patrimoine, des loisirs, de la culture et du tourisme. Aussi la CPSL souhaite-t-elle adopter des pratiques innovantes qui se traduiront par des expériences durables sur les plans financier et environnemental, en vue de préserver l'héritage naturel et culturel unique de la région pour les générations futures.

2021

RÉSULTATS

- Collaboration stratégique avec les acteurs régionaux et différents intervenants gouvernementaux
- Accès à des parcs sécuritaires où sont proposés des programmes récréatifs et culturels de qualité
- Progression soutenue dans la revitalisation des éléments d'infrastructure

RÉSULTATS

- Possession d'actifs fonciers qui génèrent de nouvelles sources de revenus
- Exploitation de nouveaux marchés touristiques qui ont émergé après la pandémie
- Amélioration des parcs de classe mondiale grâce à l'offre d'expériences et de programmes créatifs



Image: Chrysler Park Marina - South Dundas (Ontario)

RÉSULTATS

- Mise en œuvre d'un plan environnemental axé sur les résultats et réduction de l'empreinte carbone
- Incorporation de systèmes durables sur le plan environnemental dans les opérations
- Positionnement comme chef de file reconnu du tourisme en Ontario, dont témoignera une croissance substantielle du nombre de visiteurs

RÉSULTATS

- Atteinte de la viabilité économique et d'une autosuffisance opérationnelle accrue
- Achèvement de la revitalisation des éléments d'infrastructure
- Conception de nouvelles expériences innovantes pour attirer les touristes de demain

2031



THE ST. LAWRENCE
PARKS COMMISSION
AN AGENCY OF THE
GOVERNMENT OF ONTARIO



Parks of the
St. Lawrence

PLAN STRATÉGIQUE 2021 - 2026

COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

Image: Upper Canada Village - South Dundas (Ontario)