



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

Commission des parcs du Saint Laurent

PLAN D'ACTIVITÉS

2023.2024 2024.2025 2025.2026



Sommaire	3
Commission des parcs du Saint Laurent	5
Aperçu des activités et programmes actuels et futurs	7
Priorités stratégiques	12
Analyse de la conjoncture	15
Évaluation des risques	19
Objectifs opérationnels : 2023.2024 2024.2025 2025.2026	29
Ressources nécessaires pour réaliser les objectifs et le mandat de la CPSL	31
Plan financier	33
Plan de gestion des ressources humaines	51
Plans axés sur la commercialisation et les communications	55
Plan de communication	59
Plan de commercialisation	62
Plan relatif aux technologies de l'information	70
Plan d'entretien et d'exploitation	74
Mesures et objectifs de rendement au cours des trois exercices du plan	76
ANNEXE A – Structure organisationnelle	81
ANNEXE B – Frais approuvés par le Conseil des commissaires	84



SOMMAIRE

Dans le sillage de l'élaboration de notre plan stratégique quinquennal, Consolider nos bases pour un avenir durable (2021-2026), nous avons tracé la voie à suivre par la Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) dans notre plan d'activités 2022-2023 en précisant les lignes d'action et les résultats visés dans cinq champs d'action stratégiques : les finances, l'infrastructure, la communauté, l'environnement et les ressources humaines.

Ce plan maintient le cap.

La CPSL est l'une des principales destinations touristiques de l'Est de l'Ontario et l'un des plus importants employeurs de la région proposant des postes saisonniers et étudiants. Selon le modèle de calcul des répercussions du tourisme sur l'économie régionale (MCRTER), il est estimé que la CPSL engendre des retombées sur l'économie de l'Est de l'Ontario se chiffrant à 80 000 000 \$ par année.

Devant un tel retentissement économique, nous avons bon espoir de concrétiser l'autosuffisance financière.

Autosuffisance

Ces dernières saisons, pour mieux préparer l'avenir, nous avons de plus en plus investi afin d'avancer de façon réfléchie vers une autosuffisance sur le plan opérationnel en vue de réduire la dépendance de la CPSL envers le financement public.

Certes, la pandémie de COVID-19 a ralenti notre progression vers l'atteinte de cet objectif. Toutefois, nous traçons à présent notre voie vers l'autosuffisance, étape par étape. Nous savons que ces étapes prévoient la création de nouvelles sources de revenus et l'optimisation de l'efficacité organisationnelle.

À court et à moyen terme, il nous faut prendre de sages décisions de gestion et envisager des partenariats avec des tiers. Par exemple, la décision que nous avons prise d'agrandir les installations de camping s'est révélée judicieuse, car elle a donné un haut rendement du capital investi et répondait aux tendances du marché.

Nous explorons également de nouveaux modèles de production de recettes; nous songeons, entre autres, à la création d'une fondation caritative pour augmenter les possibilités de financement pour les grands projets d'immobilisations ainsi que la création d'une fiducie foncière pour générer des revenus de location.

Infrastructure

Notre infrastructure vieillissante tout comme les éléments qui ont dépassé leur durée de vie utile représentent le principal obstacle sur la voie menant à l'autosuffisance.



Généralement inefficaces, les éléments d'infrastructure obsolètes comportent des risques et posent des problèmes opérationnels. De plus, ils engendrent des coûts d'exploitation supplémentaires et des frais d'entretien et de réparation plus élevés. Une infrastructure vieillissante peut nuire à l'expérience client.

Nous nous centrons sur la revitalisation de nos différents éléments d'infrastructure, car, en investissant dans la modernisation de ce pilier stratégique, nous comptons consolider notre organisation.

À cette fin, un plan à long terme, une stratégie de remplacement des actifs et une approche pluridimensionnelle de financement s'avèrent indispensables. Pour mener à bien notre stratégie d'infrastructure, nous créons une nouvelle équipe de gestion des projets d'immobilisations.

Comme la première phase de notre projet de revitalisation de la plage de la baie de Brown sera achevée en 2022-2023, l'équipe canalise ses efforts sur la réouverture du parc en 2023 et le lancement du prochain projet de revitalisation à la plage de Mille Roches en 2023-2024. Nous collaborons étroitement avec les cantons de South Dundas et South Stormont pour le raccordement aux services municipaux d'aqueduc et d'égout. En 2023-2024, la CPSL entend poursuivre l'étude de conception de ce projet d'ingénierie. Le raccordement aux services municipaux de ces deux cantons permettra de remplacer 30 installations septiques et de désaffecter 34 puits. Ainsi, nous pourrions élargir l'offre de services des terrains de camping et d'autres sites de la CPSL et concrétiser notre engagement vers l'autosuffisance.

Le remplacement complet de l'infrastructure électrique constitue un autre projet prioritaire en 2023-2024 qui remédiera aux interruptions de l'alimentation électrique à Upper Canada Village et dans les environs. Si le coût de remplacement est considérable, la réduction des dépenses d'exploitation associées à la modernisation du système électrique l'est tout autant.

L'infrastructure est un pilier fondamental de toute entreprise, notamment d'une entreprise touristique dont le succès dépend de l'expérience de visite.

La clientèle en point de mire

Une expérience de visite hors du commun encourage les retours et le bouche-à-oreille favorable – la méthode de marketing la plus efficace. Nous centrons notre attention sur la clientèle; nous œuvrons pour lui offrir un service exceptionnel et créer un environnement accueillant où tout le monde se sent bienvenu.

Nous documentons les normes de service à la clientèle pour mieux les rehausser. Aussi accueillons-nous volontiers les commentaires de la clientèle et mettons-nous en œuvre notre plan d'action contre le racisme.

Nos équipes sur les sites s'associent avec les communautés noires et autochtones pour concevoir de nouvelles expositions muséales à Upper Canada Village, qui seront présentées lors de la saison 2023, et créer un nouvel événement commémorant les communautés autochtones locales en 2024. Comme il est envisagé d'offrir des programmes dirigés par des Autochtones, le personnel de nos parcs et notre équipe



environnementale consultent les aînés pour intégrer le savoir autochtone ancestral en matière de gestion des terres.

Nous voulons nouer des liens et créer un maillage avec toutes les communautés pour bonifier notre offre touristique et enrichir l'expérience sur nos sites afin qu'elle reflète la diversité de notre clientèle qui vient des quatre coins de l'Ontario, du Canada et du monde entier pour visiter nos attractions.

COMMISSION DES PARCS DU SAINT LAURENT

La Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL), un organisme du gouvernement de l'Ontario, exploite des installations culturelles, éducatives et récréatives le long du corridor patrimonial de l'Est de l'Ontario, qui s'étend de Kingston à la frontière du Québec. Ses propriétés comprennent :

- Upper Canada Village
- Lieu historique national du Canada du Fort-Henry (un site du patrimoine mondial de l'UNESCO)
- Visites guidées du Pénitencier de Kingston
- Marina du parc Crysler
- Terrain de golf Upper Canada
- Sanctuaire des oiseaux migrants Upper Canada
- Dix terrains de camping et six aires de pique-nique diurnes sur la plage
- Deux promenades panoramiques, le chemin du Long-Sault et la promenade des Mille-Îles

Les activités qui s'y déroulent sont soutenues par les services centraux de la CPSL, notamment : Entretien et opérations; Environnement et aménagement des terres; Commercialisation, communications et relations avec la clientèle; Services généraux.

VISION, MANDAT ET MISSION

La Commission des parcs du Saint-Laurent, créée en 1955, est un organisme qui relève du gouvernement de l'Ontario. Elle :

- est régie par la *Loi sur la Commission des parcs du Saint-Laurent*, L.R.O. 1990;
- est assujettie à un protocole d'entente liant le ministre et le président du Conseil des commissaires de la CPSL, ainsi qu'aux directives du gouvernement;
- est désignée comme organisme gouverné par un conseil d'administration, dont le cadre de responsabilisation est énoncé dans la Directive concernant les organismes et les nominations.

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.



MANDAT

Mandat du ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport

Le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport (MTCS) s'emploie à améliorer la qualité de vie des citoyens et à favoriser la croissance économique en appuyant et en offrant des expériences touristiques et culturelles, en soutenant les arts et les industries culturelles et en encourageant vivement la participation aux sports et aux activités récréatives partout en Ontario.

Le MTCS travaille de concert avec les secteurs du tourisme, de la culture et du sport, ainsi qu'avec d'autres ministères et d'autres ordres de gouvernement, en vue de renforcer l'image de l'Ontario en tant que destination touristique réputée à l'échelle internationale et d'ériger un secteur culturel fort et stable.

Le MTCS donne son appui à une industrie touristique plus forte et plus concurrentielle par la mise en place d'organismes et d'attractions touristiques qui sont appelés à devenir des catalyseurs de développement économique régional et des destinations de voyage de réputation internationale.

Mandat de la Commission des parcs du Saint-Laurent

La Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) offre 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 du Tourisme, de la Culture et du Sport (MTCS) pour renforcer l'industrie touristique de l'Ontario. En tant que principal moteur de l'économie dans l'Est de l'Ontario, elle met tout en œuvre pour concevoir des produits novateurs et améliorer ses programmes existants de façon à attirer une nouvelle clientèle dans la région et à fidéliser celle existante.

MISSION

La CPSL 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.



APERÇU DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS

UNITÉS OPÉRATIONNELLES | ACTIVITÉS CULTURELLES ET ÉDUCATIVES

Upper Canada Village

Décrivant la vie dans une communauté canadienne en milieu rural en 1866, Upper Canada Village est l'un des plus importants musées d'histoire vivante du Canada. Fondé en 1961, il compte plus d'une quarantaine de bâtiments historiques, dont beaucoup proviennent des « villages perdus », préservés avant l'inondation provoquée pour le projet de développement de la Voie maritime du Saint-Laurent. La programmation principale (offerte de mai à septembre) compte sur des interprètes historiques talentueux pour donner vie à ces bâtiments tous les jours, recréant les métiers traditionnels, l'agriculture, la musique et les us et coutumes du XIX^e siècle, et proposant ainsi une expérience immersive qui rend chaque visite au Village différente de la précédente. Situé à Morrisburg, en Ontario, celui-ci propose également des visites à pied au printemps et à l'automne, des programmes d'éducation expérientielle pour les écoles, des camps d'été, des événements spéciaux en saison, comme la fin de semaine des amateurs de chevaux et la foire d'automne des années 1860, ainsi que deux événements très courus qui durent chacun un mois pendant la saison intermédiaire : Pumpkinferno en octobre et A Light at Night/Village en lumières en décembre. En 2023-2024, l'équipe introduira un nouveau programme appelé « Du mouton à la toison », en juin. De plus, elle œuvre actuellement à la conception d'un événement qui célébrera les communautés autochtones de la région.

Fort Henry

Tenu en garnison par des soldats britanniques jusqu'en 1870 comme un site clé pour la défense du canal Rideau et du port de Kingston, puis abandonné par des troupes canadiennes en 1891, le Fort Henry est tombé en ruine. Restauré en 1936, il a ouvert ses portes en tant que musée d'histoire vivante deux années plus tard, en 1938. Aujourd'hui un lieu historique national, le Fort Henry a vu des millions de visiteurs franchir ses portes, pénétrant dans le royaume de la vie militaire du XIX^e siècle. La programmation principale du Fort Henry (offerte de mai à septembre) fait la part belle aux visites guidées et autoguidées, aux panoramas imprenables, aux spectacles musicaux pleins de rebondissements, aux exercices militaires de précision par la garde du Fort Henry (un groupe très discipliné de recrues étudiantes formées comme les soldats britanniques au temps de la Confédération, en 1867). Le Fort propose aussi des programmes scolaires d'éducation expérientielle, une programmation automnale (moins étoffée), des événements spéciaux saisonniers (comme la cérémonie du crépuscule) et des événements annuels tels le défi Boulet de canon (une fameuse course à obstacles) et le Festival de la bière artisanale YGK. Lors des deux dernières saisons, le Fort a proposé une version



renouvelée de Pumpkinferno à Kingston. L'événement a duré tout le mois d'octobre. En 2023-2024, le Fort prévoit lancer en décembre un nouvel événement de plusieurs jours.

Visites guidées du Pénitencier de Kingston

Les visites guidées du Pénitencier de Kingston permettent de jeter un regard approfondi sur la vie derrière les murs de la plus ancienne prison à sécurité maximale du Canada. Lieu historique national, le Pénitencier de Kingston a joué un rôle préminent sur le plan social aux échelles locale et nationale, et ce, depuis sa création en 1835 jusqu'à sa fonction principale sous le gouvernement fédéral nouvellement formé en 1867, sans compter son dernier jour d'activité, en septembre 2013, en tant qu'établissement à sécurité maximale. La programmation principale des visites guidées du Pénitencier de Kingston (offerte de mai à octobre) est composée de diverses offres menées de main de maître par une équipe dévouée, notamment un personnel pénitentiaire à la retraite capable de témoigner de la vie derrière les murs. Ces guides dévoilent les hauts faits historiques ainsi que les particularités architecturales et criminologiques de cette institution historique au grand plaisir des visiteurs appelés à vivre une expérience enrichissante. En 2022-2023, l'équipe des visites guidées a invité les cinéphiles à sa première série de soirées cinéma. Elle prévoit donner plus d'envergure à cet événement de projections cinématographiques en plein air et explorer l'ajout de produits touristiques en 2023-2024.

UNITÉS OPÉRATIONNELLES | ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES

Terrains de camping et plages

Les Parcs du Saint-Laurent comportent deux promenades riveraines panoramiques, six plages sablonneuses et aires de pique-nique diurnes ainsi que dix magnifiques terrains de camping avec vue sur le fleuve. Les terrains permettent un camping saisonnier et ponctuel pendant quelques mois, de mai à octobre. Les plages et les aires de pique-nique sont ouvertes les fins de semaine de mai et juin, puis tous les jours de la fin juin jusqu'à la fête du Travail. En 2023-2024, les Parcs du Saint-Laurent achèveront la phase I du projet de revitalisation de la plage de la baie de Brown et lanceront une programmation à cet endroit, réintroduiront des activités éducatives en plein air dans divers parcs, prolongeront la saison d'exploitation de trois terrains de camping et achèveront le plan directeur de revitalisation du terrain de camping Riverside-Cedar.

Terrain de golf Upper Canada

Primé et constamment décrit comme l'un des meilleurs de l'Est de l'Ontario ouverts au grand public, ce terrain de 6 922 verges met au défi tous les golfeurs, débutants et chevronnés. Niché dans l'un des cadres les plus pittoresques du Canada, le terrain serpente à travers des arbres à feuilles persistantes et à feuilles caduques, longe parfois la voie navigable et révèle une beauté naturelle et une faune à nulle



autre pareille. Le terrain de golf Upper Canada offre un parcours de pratique et la possibilité d'exercer des coups roulés (entraînement ou atelier). Il propose les commodités suivantes : un restaurant, un bar, des vestiaires, des douches et une boutique pour l'équipement et les accessoires de golf. Il est stratégiquement situé à proximité d'autres sites de la CPSL, notamment d'Upper Canada Village, de la marina du parc Crysler et de nombreux terrains de camping et d'aires de fréquentation diurne. Il est possible de devenir membre ou de réserver une heure de départ en ligne. En 2023-2024, le terrain de golf Upper Canada proposera des leçons de golf, une initiation au golf et diverses initiatives commerciales lors de la saison intermédiaire. Le terrain de golf Upper Canada créera un nouveau type de forfait pour accroître le nombre de tournois caritatifs et de grandes entreprises qui se dérouleront sur son site.

Marina du parc Crysler

Se trouvant sur une baie profonde le long de la rive nord du fleuve Saint-Laurent, cette marina multiservices compte 250 emplacements. La marina du parc Crysler, l'une des principales marinas de l'Est de l'Ontario, accueille sa clientèle de mai à octobre. On peut y amarrer son embarcation pour la saison ou le temps d'une escale. Située à la bouée 72, entre Montréal et la superbe promenade des Mille-Îles, la marina sert aussi de porte d'entrée à quiconque souhaite s'adonner à la pêche et au cyclisme dans les environs. Elle propose, entre autres services, l'amarrage, le ravitaillement en carburant, la location d'embarcations nautiques, un service de navette vers les restaurants, les boutiques, le terrain de golf et les attractions de tout premier ordre d'Upper Canada Village et du parc commémoratif de la bataille de la ferme Crysler. Des terrains de camping, des habitations à toiture fixe en bordure de l'eau et une plage de sable doré bordent la marina. Les bateaux et les véhicules de plaisance peuvent être entreposés à l'intérieur comme à l'extérieur pendant la basse saison. En 2023-2024, la marina du parc Crysler prévoit explorer de nouvelles possibilités de production de recettes en misant notamment sur l'accroissement de la capacité d'entreposage intérieur des bateaux, l'agrandissement du camping, l'augmentation du nombre d'hébergements couverts et la bonification des commodités de la plage (cantine, vestiaires, service de location).

INITIATIVES FAISANT INTERVENIR DES TIERS

La CPSL gère plusieurs entités en collaboration avec des tiers. Les initiatives de tierces parties permettent à la CPSL de nouer des partenariats fructueux et d'offrir des débouchés économiques aux communautés locales, tout en optimisant la gestion des attractions et des installations. Ces initiatives s'inspirent d'un modèle d'affaires qui génère des revenus pour la CPSL d'une manière financièrement responsable et durable.

OCTROIS DE PERMIS D'EXPLOITATION DES PROPRIÉTÉS DE LA CPSL

Treetop Trekking 1000 Islands (anciennement l'écoparc d'aventure Skywood)

En 2022-2023, la CPSL a engagé Treetop Trekking, un fournisseur tiers, pour exploiter et entretenir l'écoparc Skywood. Cette entreprise canadienne qui propose de palpitantes aventures en forêt et



exploite déjà des parcs d'aventure similaires en Ontario et au Québec s'est imposée comme chef de file en Amérique du Nord dans le secteur des tyroliennes et des jeux aériens. La décision d'octroyer un permis d'exploitation à Treetop Trekking a été prise à la suite d'un examen approfondi de l'entreprise et de l'évaluation de plusieurs modèles d'affaires. En diversifiant le mode de prestation de services, la CPSL conserve l'actif et garantit la production de recettes par l'octroi d'un permis d'exploitation annuel. Elle tire un pourcentage des recettes brutes tout en continuant d'offrir un attrait touristique à la communauté. La CPSL assume la responsabilité de la supervision et de la gestion du contrat avec Treetop Trekking, une entreprise avec laquelle elle maintient une relation étroite.

Terrain de camping du parc Grenville

Le terrain de camping du parc Grenville à Johnstown, en Ontario, est exploité par un tiers depuis plus d'une trentaine d'années. La CPSL a confié l'entretien et l'exploitation du terrain de camping de Grenville Park à 1436605 Ontario inc. En concluant ainsi un contrat de licence, la CPSL conserve l'actif et garantit la production de recettes en tirant un pourcentage des recettes brutes. La CPSL conserve tous les droits sur la propriété du parc. De son libre arbitre, elle peut fixer et appliquer des normes applicables à ses programmes de marketing, de sondages de la clientèle, de publicité et d'identité visuelle et en assurer le respect.

Terrain de camping du parc Charlottenburgh

Depuis 2006, la CPSL est liée par un contrat de licence avec l'Office de protection de la nature de la région de Raisin pour l'entretien et l'exploitation du terrain de camping du parc Charlottenburgh à Summerstown, en Ontario. En diversifiant le mode de prestation de services, la CPSL conserve l'actif et garantit la production de recettes par l'octroi d'un permis d'exploitation annuel. Elle conserve tous les droits sur la propriété du parc. De son libre arbitre, elle peut fixer et appliquer des normes applicables à ses programmes de marketing, de sondages de la clientèle, de publicité et d'identité visuelle et en assurer le respect.

PERMIS D'EXPLOITATION DE PROPRIÉTÉS N'APPARTENANT PAS À LA CPSL

Fort Henry | Parcs Canada

C'est en 1999 qu'a commencé la relation d'affaires entre Parcs Canada et la CPSL, plus précisément lorsque la propriété du lieu historique national a été transférée du ministère de la Défense nationale à Parcs Canada. Depuis 1938, le gouvernement de l'Ontario gère le Fort Henry en tant que musée d'histoire vivante, et sa programmation n'a pratiquement pas connu de relâche. De son côté, la CPSL est responsable de l'attraction touristique depuis au moins 1965. La CPSL exploite le musée vivant du Fort Henry dans le cadre d'un contrat de location avec Parcs Canada.

Kingston Pen Tours | Service correctionnel du Canada et Ville de Kingston

Le Pénitencier de Kingston appartient au Service correctionnel du Canada (SCC). En 2022, la Ville de Kingston a loué la propriété de mai à octobre et conclu un contrat de licence avec la CPSL pour organiser



des visites guidées et mener d'autres activités génératrices de revenus. La Ville a également conclu des accords avec de tierces parties pour l'ajout, au cours de ces mois, d'activités touristiques et communautaires qui se dérouleront concurremment aux offres de la CPSL. La CPSL a signé un contrat de licence d'un an et prévoit renouveler ce contrat pour la saison touristique 2023.

La conclusion d'accords annuels faisant intervenir plusieurs ordres de gouvernement et des partenariats communautaires permet à la CPSL de poursuivre l'exploitation, initiée en 2016, de Kingston Pen Tours (visites guidées du Pénitencier de Kingston). En procurant des expériences touristiques et culturelles de qualité, les visites guidées impulsent la croissance économique de la région et propulsent la ville de Kingston à l'avant-scène touristique comme destination de renommée internationale.

Fournisseurs de services

SERVICES DE RESTAURATION ALIMENTAIRE, LES TRAITEURS BYTOWN

La CPSL a conclu des ententes contractuelles avec Les traiteurs ByTown pour la prestation de services de restauration alimentaire à Upper Canada Village et à Fort Henry. Les contrats ont été attribués et les ententes ont été conclues à la suite de deux appels d'offres distincts, un pour chaque site. En raison de la valeur globale des contrats, chaque passation de marché a été effectuée par l'entremise de Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario. En vertu de ces accords, un permis d'occupation a été délivré à Les traiteurs ByTown pour l'exploitation et l'entretien des installations de restauration sur le site. Chaque année, au terme du contrat, le fournisseur verse à la CPSL un pourcentage des recettes brutes.

SERVICES ALIMENTAIRES, TRAVIS CHAMPION

La CPSL a conclu une entente avec Travis Champion pour la prestation de services de restauration alimentaire au terrain de golf Upper Canada. Le contrat a été accordé en 2022 au terme d'une procédure d'appel d'offres infructueuse. Dans le cadre de cette entente, un permis d'occupation a été octroyé à Travis Champion pour l'exploitation du restaurant au terrain de golf Upper Canada. Le fournisseur paie un loyer de base, verse un pourcentage de ses recettes et contribue au paiement des services publics.

SERVICES D'ENTRETIEN

La CPSL a conclu des accords avec différents fournisseurs de services liés aux opérations (comme la livraison de carburant Stinson et la gestion des déchets par GFL) et d'autres fournisseurs de services d'entretien complémentaires. La gamme de services complémentaires requis par la CPSL fait appel à des corps de métiers spécialisés (chauffage, ventilation et climatisation ou CVC, analyse de l'eau, etc.) et peut nécessiter la réalisation de travaux d'urgence après les heures d'ouverture (enlèvement des fosses septiques, plomberie, électricité). Le recours à des fournisseurs de services tiers hautement qualifiés, à la page et dotés d'un équipement moderne permet à la CPSL de gérer ses activités de façon efficace et sécuritaire, de se conformer aux réglementations tout en soutenant l'économie de proximité en engageant des entrepreneurs locaux. Des relations positives et l'application des meilleures pratiques commerciales développent et maintiennent la responsabilisation effective des partenaires tiers.



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

PLAN STRATÉGIQUE

Le plan stratégique de la CPSL, *Consolider nos bases pour un avenir durable (2021-2026)*, constitue un document fondateur. Élaboré dans la foulée d'un exercice de planification stratégique exhaustif et inclusif mené par le cabinet MDB Insights et l'Executive Decision Centre de la Smith Business School de l'Université Queen's, ce plan a mobilisé le Conseil des commissaires, le personnel de direction ainsi que celui de première ligne, des partenaires municipaux et communautaires, de même que la précieuse clientèle de la CPSL. Les principaux objectifs du plan sont axés sur l'investissement dans notre effectif, l'infrastructure vieillissante de la CPSL, les partenariats communautaires, la gérance de l'environnement et l'optimisation des ressources pour guider l'avenir de notre organisme.

En plus d'exposer l'orientation générale de la Commission, ces objectifs stratégiques servent de piliers à nos unités opérationnelles et fonctionnelles pour leurs différentes mesures et initiatives, dont fait état le présent document.

INVESTISSEMENT DANS LE PERSONNEL

- Culture organisationnelle
- Santé et bien-être
- Perfectionnement professionnel
- Plan de gestion des ressources humaines

INFRASTRUCTURE

- Revitalisation
- Raccordement des services d'aqueduc et d'égout
- Mises à niveau opérationnelles
- Améliorations technologiques

CONNEXION ET COLLABORATION

- Resserrement des liens avec la communauté
- Gestion des terres et intendance culturelle et historique
- Cohésion organisationnelle
- Positionnement comme chef de file régional en matière de tourisme
- Exploitation des talents du conseil d'administration



DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

- Établissement d'un plan environnemental
- Mise en œuvre d'un système durable
- Compréhension de l'environnement
- Réduction de l'empreinte carbone

VIABILITÉ FINANCIÈRE

- Établissement d'un plan financier
- Investissement dans les attractions et les installations
- Développement de nouveaux marchés
- Optimisation du financement
- Amélioration continue



LETTRE DE MANDAT

Outre ses priorités stratégiques, la CPSL oriente ses actions en fonction de la lettre de mandat qu'elle reçoit chaque année. Le ministre du Tourisme, de la Culture et du Sport (MTCS) adresse à la présidence du Conseil des commissaires une telle lettre qui décrit ses attentes générales à l'égard de la CPSL et précise les priorités en matière de prestation de services et de rendement pour l'exercice à venir.

Ces priorités et ces attentes combinées servent de point de référence pour le cadre de planification stratégique et les objectifs opérationnels de la CPSL.

En 2023-2024, le ministre a demandé à la CPSL de se concentrer sur les éléments suivants :

- **Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses**, y compris la recherche et la réalisation de gains d'efficacité, d'économies et de possibilités d'augmentation des revenus auto-générés, la diversification des sources de recettes, les pratiques novatrices, les partenariats, les stratégies visant une durabilité à long terme et le retour aux niveaux d'activité d'avant la pandémie, voire le dépassement de ceux-ci;
- **Transparence et reddition de comptes**, y compris la détermination des compétences, des connaissances et de l'expérience qu'il faut pour soutenir efficacement le rôle du Conseil des commissaires en matière de gouvernance et de reddition de comptes, et répondre aux constatations d'audit, le cas échéant;
- **Gestion du risque**, y compris l'élaboration et la mise en œuvre de processus efficaces de détermination, d'évaluation, d'atténuation des risques et d'intervention en cas d'urgence;
- **Gestion des effectifs**, y compris l'optimisation de la capacité organisationnelle afin de favoriser la meilleure prestation possible des services publics, y compris le redéploiement des ressources vers des domaines prioritaires, au besoin;
- **Diversité et inclusion**, y compris l'adoption d'un processus de mobilisation en faveur de l'inclusion pour éclairer la prise de décisions et la promotion d'un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié;
- **Collecte de données**, y compris l'exploitation de solutions de données disponibles ou nouvelles pour éclairer les rapports fondés sur les résultats et améliorer la prestation de services;
- **Livraison numérique et service à la clientèle**, y compris l'exploration et la mise en œuvre de stratégies de numérisation pour la prestation de services en ligne ainsi que le recours à des approches ou outils variés afin d'assurer une telle prestation dans toutes les situations;
- **Gestion des infrastructures**, y compris l'élaboration d'un plan de modernisation de l'infrastructure et l'amélioration de la planification à long terme à ce chapitre par la gestion des actifs;
- **Collaboration et réseautage**, y compris la coopération avec les partenaires et les communautés pour favoriser une innovation efficace dans tous les secteurs d'activité et faire connaître des exemples de réussite à la population ontarienne.



ANALYSE DE LA CONJONCTURE

La Commission des parcs du Saint-Laurent a adopté cette année une approche STEEP pour son analyse de la conjoncture. Celle-ci tire son nom en raison de ses dimensions « sociale, technologique, économique, environnementale et politique ». C'est l'approche pour laquelle a opté Destination Canada dans son rapport *Le grand virage du tourisme*, publié en novembre 2021.

DIMENSION SOCIALE | LES TENDANCES SOCIALES ET ÉTHIQUES MODIFIENT LES SENTIMENTS ET LES ASPIRATIONS DES CONSOMMATEURS

- Sensibilisation, reconnaissance et réconciliation accrues à l'égard de la place des PANDC (personnes autochtones, noires ou de couleur) dans l'histoire
 - Énoncés de reconnaissance des terres
 - Interprétation de l'histoire sous plusieurs points de vue (autochtone, américain, canadien, britannique, etc.)
 - Relations difficiles avec des lieux et des programmes fermement ancrés dans le colonialisme
- Familiarisation avec l'accessibilité et l'inclusion comme des facteurs clés dans l'industrie du tourisme
 - Les entreprises font tomber les barrières pour que les groupes minoritaires soient représentés sur le terrain, et veillent à ce que tous les voyageurs – quels que soient leur sexe, leur race, leur âge, leur orientation sexuelle, etc. – se sentent les bienvenus dans les destinations et les attractions
- Prévalence du ***tourisme de bien-être*** au sein de la génération du millénaire (25 à 40 ans), souci de la santé physique, mentale et spirituelle, et voyages éducatifs
 - Quelque 75 % des touristes internationaux devraient être issus de la génération du millénaire d'ici 2025
 - Importance de refléter les valeurs des « millénariaux »

DIMENSION TECHNOLOGIQUE | LA MANIÈRE DONT LES VOYAGES SONT COMMERCIALISÉS ET VENDUS, ET LES EXPÉRIENCES SONT OFFERTES ET ACCESSIBLES

- Adoption plus importante des technologies numériques avec une offre plus vaste et des options plus nombreuses pour les consommateurs Production de plus de données (y compris le géo-ciblage et la localisation) pour prendre des décisions plus éclairées
- Montée en popularité constante de la géolocalisation dans le domaine des voyages, malgré les inquiétudes liées à son impact sur l'environnement
- Présence plus soutenue des influenceurs dans le secteur du voyage, parallèlement à la hausse de leur rémunération



- Apparition des données de première main comme un élément essentiel pour les organisations désireuses de s'engager auprès de différents publics

DIMENSION ÉCONOMIQUE | INCIDENCE DES FACTEURS ÉCONOMIQUES SUR LES MARCHÉS

Financement

- Écart considérable entre les sommes injectées dans le secteur tourisme dans d'autres pays et au Canada – un sous-financement qui continue de nuire à la capacité du Canada à attirer un nombre croissant de visiteurs internationaux (**Association de l'industrie touristique du Canada**)
- Nature temporaire du crédit d'impôt pour les vacances en Ontario, qui ne s'appliquera pas aux frais d'hébergement de 2023-2024

Inflation et indice des prix à la consommation

- Selon les prévisions de la **Banque du Canada**, l'inflation devrait atteindre en moyenne 7,2 % en 2022, puis baisser pour se situer aux alentours de 3 % d'ici la fin de 2023 et retourner à la cible de 2 % d'ici la fin de 2024.
- Le taux d'inflation à la consommation a continué d'augmenter pour atteindre 8,1 % d'une année à l'autre en juin, soit la plus forte progression annuelle observée depuis janvier 1983.
- La hausse des prix de l'essence a le plus contribué à l'inflation, les consommateurs ayant payé 54,6 % de plus pour l'essence en juin, après une augmentation de 48 % en mai.
- La demande de véhicules automobiles continue d'être supérieure à l'offre en raison de la pénurie continue de puces à semi-conducteur, ce qui exerce une pression à la hausse sur les prix.
- Les prix des services ont augmenté de 5,2 % d'une année à l'autre en **juin**; les dépenses de logement en propriété ainsi que celles en restauration et en hébergement des voyageurs ont contribué à cette hausse.
- Risque de récession – le Canada pourrait entrer dans **une légère récession au premier trimestre de 2023**.
- Comme les gens paient davantage pour les biens de consommation courante et les nécessités, leur budget ne leur permet pas toujours de s'offrir le luxe de voyager ou de vivre des expériences coûtant un certain prix.

Logement

- Le taux du financement à un jour devrait augmenter encore de 1,75 % par rapport à son niveau actuel, pour atteindre 3,25 % au quatrième trimestre 2022.



- La hausse des coûts d'emprunt va continuer de peser lourdement sur l'activité immobilière, avec des **taux hypothécaires** ayant déjà dépassé les 5 %.

Emploi

- Les **pénuries de main-d'œuvre chroniques** continueront de limiter la prestation de services touristiques jusqu'en 2024, ce qui entraînera une hausse des coûts et freinera la reprise.
- Les emplois vacants dans le secteur du tourisme se révèlent un problème chronique dans un contexte où le marché du travail est tendu et où la main-d'œuvre est en expansion dans l'économie canadienne.

Déficit

- Le gouvernement de l'Ontario **anticipe** un déficit de 36,4 milliards de dollars en 2022-2023, mais une baisse constante susceptible d'aboutir à un déficit prévu de 7,9 milliards de dollars en 2024-2025.

DIMENSION ENVIRONNEMENTALE | TENDANCES ENVIRONNEMENTALES ACTUELLES INFLUANT SUR L'INDUSTRIE DU TOURISME

Surtourisme et éloignement des foules

- Les populations ont constaté les effets du surtourisme sur certaines destinations, notamment les problèmes de déchets sur le mont Everest.
- La COVID-19 nous a appris à apprécier nos espaces, à éviter les foules, à nous rendre en milieu rural et éloigné, et à sortir en plein air.

Santé et bien-être

- De plus en plus d'organisations proposent un soutien à la santé, avec des programmes de vaccination, des voyages ou des retraites d'activité physique et de réflexion, par exemple des excursions de plusieurs jours qui incluent des sentiers pédestres, des pistes cyclables, des séances de yoga ainsi que des attractions locales.

Communauté et nature – tourisme régénérateur

- Les voyageurs commencent à éviter le tourisme de masse ou excessif (surtourisme) et les conséquences qui en découlent, et 80 % d'entre eux se montrent intéressés par la découverte de la culture locale.
- Les gens sont plus conscients que jamais du lien entre la biodiversité et la conservation de la nature, et des effets du tourisme sur eux; beaucoup veulent renouer avec la nature



et recherchent des offres qui communiquent les mesures prises pour conserver et protéger la beauté naturelle de leur environnement.

Économie circulaire et gestion durable

- En matière de tourisme, la gestion durable doit mettre l'accent sur la réduction des déchets et de la pollution, la préservation des produits et des matériaux de même que la régénération des systèmes naturels dans les opérations.
- Le nombre de personnes à la recherche d'options de voyage durables a augmenté de 70 % en 2021.
- Selon un sondage sur les voyages « durables » ou responsables mené au début de 2022 auprès de 1 096 adultes :
 - 81 % pensent qu'il n'y a pas assez d'options durables dans le secteur du voyage ou ne savent tout simplement pas s'il y en a;
 - 87 % disent que les options durables dans le secteur du voyage sont assez importantes ou très importantes, et 71 % seraient prêts à payer davantage;
 - 82 % prévoient de prendre des décisions plus durables et plus respectueuses de l'environnement lors de la planification de leurs voyages.

Propagande environnementale

- La demande des consommateurs pour des options durables peut amener des entreprises à affirmer qu'elles en font plus qu'elles ne le démontrent – ce que l'on appelle la « propagande environnementale » ou l'« éco-blanchiment ».
- Les consommateurs exigeront également que les entreprises respectent leurs engagements.

Gaspillage alimentaire

- On s'attend à une croissance des expériences alimentaires locales et culturelles, comme les visites gastronomiques, les achats dans les marchés locaux et l'agrotourisme.
- Il y a moins de kilomètres parcourus par les aliments (de la ferme à la table), et plus de choix de menus pour les végétaliens.
- Les voyageurs voudront soutenir les chaînes locales durables qui offrent une meilleure qualité biologique et une plus grande valeur, et qui soutiennent les économies et les moyens de subsistance locaux.

DIMENSION POLITIQUE

- Le développement économique régional est l'une des priorités actuelles du gouvernement.



- La *Loi sur les services en français*, en cours de renforcement, augmentera les attentes quant à la qualité des services en français et à l'accès à ceux-ci. Une pression sur les pénuries de main-d'œuvre pourrait en découler.
- Le gouvernement de l'Ontario a annoncé la création d'un nouveau parc provincial.
- Les dépenses d'infrastructure publiques sont axées sur les routes et les autoroutes.
- Les répercussions persistantes de la COVID-19 nécessitent un financement prioritaire de la part du gouvernement.
- La *Loi sur la Commission des parcs du Saint-Laurent* et le Règlement 1023 de l'Ontario doivent être modifiés pour s'aligner sur les besoins opérationnels.

ÉVALUATION DES RISQUES

RISQUE : INFRASTRUCTURE VIEILLISSANTE

La CPSL doit composer avec une infrastructure vieillissante dans l'ensemble de ses propriétés, y compris des installations, des systèmes mécaniques et électriques, des routes d'accès public, des ponts et des promenades panoramiques, 37 km de pistes cyclables hors route et des systèmes de drainage et d'irrigation, dont bon nombre ont plus de 50 ans.

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Toute panne ou fermeture affecterait la qualité des services ainsi que la sécurité des visiteurs et du personnel sur les sites des attractions ou dans les installations. Il pourrait en résulter une baisse de la fréquentation et des recettes, une expérience de visite diminuée et d'éventuelles demandes d'indemnisation auprès de la CPSL.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Environnement et infrastructure

NIVEAU DE RISQUE | ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	5
<i>Incidence</i>	4
<i>Taux de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	20



STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Recourir au Fonds de restauration et de remise en valeur des immobilisations du ministère pour répondre aux besoins d'infrastructure les plus prioritaires
- Assurer une maintenance préventive
- Préparer un plan d'immobilisations à long terme
- Trouver des sources de financement stratégiques et veiller à faire des demandes de financement en appui aux projets
- Sonder la possibilité de créer une nouvelle fondation caritative afin de générer des subventions pour les projets d'immobilisations
- Adopter des outils et des stratégies de gestion des actifs, y compris l'évaluation de l'état des biens inscrits dans le registre des biens
- Suivre les plans d'action et les lignes directrices pour l'évaluation des risques et de la vulnérabilité des bâtiments

RISQUE : MESURES TEMPORAIRES POUR ATTÉNUER UNE PANNE ÉLECTRIQUE À UPPER CANADA VILLAGE

L'infrastructure électrique de l'aire de Morrisburg (y compris les sites d'UCV et du bâtiment administratif de la CPSL) est tombée en panne et n'a pas pu être rétablie. Un approvisionnement temporaire en électricité est en place grâce à des génératrices alimentées au diesel.

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

La panne en soi et la solution temporaire correspondante constituent une charge financière pour la CPSL. On estime à 1,4 million de dollars l'incidence du coût du carburant diesel et des génératrices sur le budget en 2022-2023. Les génératrices alimentées au diesel sont vulnérables aux pannes, et celles-ci mettent en danger les bâtiments et les artefacts historiques. On estime que 3 176 kg d'émissions de gaz à effet de serre sont émis chaque jour en raison de la production d'électricité par l'utilisation de génératrices alimentées au diesel.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Environnement et infrastructure – Finances et économie



NIVEAU DE RISQUE | ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	5
<i>Incidence</i>	5
<i>Niveau de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	25

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Une aide financière d'environ 8 millions de dollars est requise pour réparer définitivement l'infrastructure défailante. Ce remplacement est attendu depuis 30 ans.

RISQUE : FACTEURS ÉCONOMIQUES – STAGNATION, RÉCESSION, MARCHÉ CONCURRENTIEL CROISSANT POUR LES DOLLARS DISCRÉTIONNAIRES

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

La fréquentation risque de baisser et, par conséquent, des pertes de recettes tirées des activités et une hausse des coûts des biens et services se produiraient, ce qui se traduirait par une baisse de la rentabilité.

CATÉGORIE

Données financières – Rendement économique

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN-ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	4
<i>Incidence</i>	3
<i>Taux de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	12

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Présenter les rapports financiers en temps opportun et assurer une gestion rigoureuse pour détecter tôt un ralentissement de l'activité économique
- Surveiller le nombre de visites et les seuils par rapport au budget, et contrer les baisses par le marketing, des activités promotionnelles et des remises
- Maintenir une culture de rationalisation des coûts et une approche de gestion allégée reposant sur les cibles fixées pour tous les secteurs d'activité



- Favoriser une communication proactive et promouvoir des stratégies de tarification et des programmes de réciprocité pour attirer les visiteurs habituels et les éducateurs, notamment par des efforts davantage axés sur l'enseignement à domicile, les écoles privées et les commissions scolaires n'étant pas touchées par les interruptions de travail imminentes
- Améliorer les offres à la clientèle au moyen de nouveaux programmes ou événements

RISQUE : PÉNURIE DE PERSONNEL

La CPSL est l'un des plus importants employeurs saisonniers de l'Est de l'Ontario. À ses 64 employés à temps plein s'ajoutent plus de 500 personnes pendant la haute saison touristique, dont la majorité sont des étudiants et étudiantes des niveaux postsecondaire et secondaire. Une pénurie de main-d'œuvre est anticipée dans l'industrie du tourisme jusqu'en 2024.

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

La pénurie de personnel pourrait nuire à la qualité des services et influencer sur la quantité et la disponibilité des activités au programme des attractions et des installations, ce qui pourrait engendrer des pertes de recettes d'exploitation selon l'emplacement et le moment de l'année.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Ressources humaines

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN-ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	4
<i>Incidence</i>	3
<i>Niveau de risque global (probabilité x incidence)</i>	12

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Réaffecter le personnel de façon à répondre aux besoins de la programmation et aux habitudes des visiteurs, et ce, en tenant compte de la planification de la relève et de la gestion intégrée du rendement
- Établir des plans d'apprentissage pour répondre au besoin d'une main-d'œuvre qualifiée et diversifiée
- Veiller à recruter tôt et accéder aux bassins connus de bons candidats dans des domaines spécialisés
- Continuer d'améliorer les stratégies et outils actuels en matière de RH en misant sur des solutions technologiques innovantes et des activités s'inscrivant dans le mouvement de gestion



sans gaspillage et d'amélioration continue (Lean-Kaizen), y compris le recrutement, la formation, les RH et les améliorations de la gestion des dossiers

- Optimiser l'équilibre entre les élèves du secondaire et les étudiants universitaires pour la couverture des activités pendant les saisons d'ouverture et de fermeture

RISQUE : CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Les changements climatiques causent des températures extrêmes et des événements météorologiques intenses, y compris des tempêtes et des inondations.

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Les conditions météorologiques extrêmes peuvent faire baisser le taux de fréquentation et provoquer des pannes d'électricité, ce qui pose des problèmes opérationnels, en plus de nuire à l'expérience de visite. L'infrastructure peut s'en trouver largement endommagée. Tous ces éléments auront des effets négatifs sur les finances.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Environnement et infrastructure – Finances et économie

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN-ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	4
<i>Incidence</i>	4
<i>Niveau de risque global (probabilité x incidence)</i>	16

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Renforcer les installations d'exposition extérieures
- Poursuivre les activités de prévente pour les événements, beau temps mauvais temps
- Investir dans les immobilisations pour réduire l'incidence sur les structures et les éléments vulnérables
- Maintenir les outils de préparation aux situations d'urgence
- Accorder la priorité à la durabilité environnementale
- Établir des partenariats avec des organismes extérieurs, comme la biosphère de l'Arche de Frontenac et la 1000 Islands Watershed Land Trust afin de réduire notre empreinte carbone en participant à des programmes de compensation des émissions de carbone et à des programmes de protection des espèces en péril



- Collaborer avec d'autres organismes, comme l'Institut des sciences environnementales du fleuve Saint-Laurent et Enquête Pollution afin de réduire ou d'éliminer les déchets et les plastiques du fleuve Saint-Laurent et de participer à des programmes de recherche
- Améliorer les pratiques et les processus opérationnels afin d'obtenir des certifications environnementales, notamment dans le cadre du Partenariat pour le nautisme écologique

RISQUE : VIEILLISSEMENT DU COUVERT FORESTIER DANS LES PARCS ET LES LONG DES PROMENADES

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

La CPSL est l'intendante de 7 000 acres de terrain, et le vieillissement des arbres sur nos propriétés, en particulier le long de nos promenades, crée un risque croissant de chute susceptible d'endommager des propriétés ou de blesser des personnes.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Environnement et infrastructure

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN

<i>Probabilité</i>	3
<i>Incidence</i>	3
<i>Niveau de risque global (probabilité x incidence)</i>	9

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Abattre des arbres et assurer un bon aménagement forestier
- Suivre les recommandations d'un rapport d'évaluation des risques liés aux arbres produit par un professionnel (arboriste agréé)
- Procéder à un examen permanent du couvert forestier, abattre les arbres à haut risque et élaguer pour éliminer le bois mort et les attaches faibles
- Travailler avec le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) à une stratégie de gestion à long terme du couvert forestier le long des promenades
- Commencer à rétablir le couvert forestier avec des arbres résistants aux maladies et capables de supporter les diverses conditions climatiques rencontrées au cours de la dernière décennie



RISQUE : RELATIONS DIFFICILES AVEC DES LIEUX ET DES PROGRAMMES FERMEMENT ANCRÉS DANS LE COLONIALISME

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

La sensibilisation, la reconnaissance et la réconciliation accrues du public à l'égard de la place des PANDC (personnes autochtones, noires ou de couleur) dans l'histoire peuvent compliquer les sentiments que susciteraient des sites comme Upper Canada Village et le Fort Henry, ce qui pourrait influencer sur la fréquentation ainsi que sur la réputation et l'image publique de la CPSL.

CATÉGORIE

Perception du public et des parties prenantes – Réputation

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN

<i>Probabilité</i>	3
<i>Incidence</i>	3
<i>Niveau de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	9

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Intégrer davantage de points de vue exprimés par les PANDC dans la programmation
- Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action contre le racisme
- Poursuivre la création de quatre nouveaux postes pour étudiantes et étudiants autochtones afin de permettre à un plus grand nombre d'entre eux de s'exprimer dans nos programmes
- Établir un partenariat avec le Conseil des Mohawks d'Akwesasne sur les stratégies de nettoyage du fleuve par l'intermédiaire de l'Institut des sciences environnementales du fleuve Saint-Laurent
- Offrir au personnel de première ligne une formation sur la diversité pour répondre aux questions des visiteurs concernant le colonialisme
- Énoncer une position et préparer des messages réactifs sur le travail en cours pour combler les lacunes

RISQUE : DIFFICULTÉ D'ATTIRER DU PERSONNEL PARLANT PLUS D'UNE LANGUE, NOTAMMENT LE FRANÇAIS

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Sans personnel francophone, nous ne pouvons pas remplir les postes désignés ou répondre aux demandes des visiteurs, en particulier dans le domaine des relations avec la clientèle, où de nombreux appelants et demandeurs sont francophones



CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Ressources humaines

NIVEAU DE RISQUE | FAIBLE

<i>Probabilité</i>	3
<i>Incidence</i>	2
<i>Niveau de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	6

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Communiquer avec les établissements et d'autres organismes qui proposent des formations dans différentes langues et attirer des étudiantes et étudiants étrangers
- Affecter des budgets plus importants à l'affichage des postes désignés
- Autoriser les options de travail à distance pour élargir le bassin de candidates et candidats

RISQUE : RARETÉ DES COMMANDITES

Les pénuries de main-d'œuvre, les effets résiduels de la COVID-19 et l'inflation ont une incidence négative sur les fonds disponibles sous forme de commandites

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Les objectifs en matière de commandites risquent de ne pas être atteints, ce qui aura une incidence négative sur les budgets de fonctionnement.

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Continuité des activités

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN

<i>Probabilité</i>	4
<i>Incidence</i>	3
<i>Niveau de risque global</i> <i>(probabilité x incidence)</i>	12



STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Élargir la portée, rechercher des subventions et d'autres sources de financement, et augmenter les possibilités de commandite lors d'événements populaires
- Exploiter davantage de possibilités de commandite à long terme, y compris pour la dénomination de bâtiments et de sites ainsi que des parrainages à plus grande échelle pour la revitalisation et l'entretien de l'infrastructure
- Envisager la création d'une fondation caritative
- Maintenir les relations établies et rester à l'affût des demandes financières

RISQUE : UNE COUVERTURE PUBLIQUE NÉGATIVE OU UNE INTERPRÉTATION ERRONÉE DES FAITS

INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Une telle couverture ou interprétation pourrait avoir une incidence négative sur la confiance du ministère et du public, les ventes, la fréquentation, les commandites et les recettes.

CATÉGORIE

Perception du public et des parties prenantes – Réputation

NIVEAU DE RISQUE | FAIBLE

<i>Probabilité</i>	2
<i>Incidence</i>	3
<i>Niveau de risque global (probabilité x incidence)</i>	6

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Évaluer les situations et décisions pour y déceler tout problème potentiel, et y répondre dans un souci de gestion des problèmes
- Prévenir le ministère des situations où une interprétation négative des faits risque de survenir
- Continuer de gérer les problèmes de manière proactive et préparer des réponses qui mettent en valeur des aspects positifs

RISQUE : CYBERSÉCURITÉ



INCIDENCE ET CONSÉQUENCE

Une atteinte à la cybersécurité peut avoir une incidence négative sur le plan financier, entraîner la perte de données sensibles, interrompre les services, susciter des inquiétudes chez les clients ou être la cause de poursuites judiciaires

CATÉGORIE

Mise en œuvre et exploitation – Information et technologie de l'information

NIVEAU DE RISQUE | MOYEN-ÉLEVÉ

<i>Probabilité</i>	4
<i>Incidence</i>	4
<i>Niveau de risque global (probabilité x incidence)</i>	16

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

- Appliquer des correctifs pour répondre à toutes les menaces relevées par une entreprise tierce d'évaluation de la cybersécurité (Herjavec Group en 2021)
- Maintenir un environnement informatique très sécurisé, conforme aux pratiques exemplaires
- Recourir au Fonds de restauration et de remise en valeur des immobilisations du ministère pour répondre aux besoins les plus prioritaires lorsque c'est possible
- Collaborer avec le groupement ITI des Services communautaires pour aider la CPSL à réaliser des projets en matière de TI axés sur le renforcement de la sécurité
- Explorer la possibilité d'une transition vers l'infrastructure ITI de la FPO
- Former le personnel sur la manière de traiter, de stocker et de transmettre correctement les données personnelles



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS : 2023.2024 | 2024.2025 | 2025.2026

RENFORCER L'AUTOSUFFISANCE ET LA DURABILITÉ

La Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) progresse de façon réfléchie vers l'autosuffisance opérationnelle en vue de se positionner dans un avenir où sa dépendance envers le financement public sera moindre. Notre équipe y parvient par deux moyens principaux :

ACCROÎTRE LES POSSIBILITÉS DE PRODUCTION DE RECETTES

- Offre de nouveaux programmes, services et expériences de visite ou amélioration de ceux existants dans toutes les attractions
- Création d'une nouvelle fondation caritative afin de générer des subventions pour les projets d'immobilisations
- Établissement d'une nouvelle fiducie foncière pour générer des revenus de location
- Saisir de nouvelles possibilités de financement et offres de commandite

GÉNÉRER DES GAINS D'EFFICACITÉ SUR LE PLAN OPÉRATIONNEL

- Mise sur pied d'une nouvelle équipe de gestion des projets d'immobilisations
- Élargissement des partenariats avec des tiers, lorsque l'occasion se présente
- Mise à jour des structures organisationnelles afin d'assurer une couverture adéquate de toutes les fonctions
- Établissement de plans de recrutement adaptés pour favoriser une relève plus efficace et plus souple
- Adoption accrue d'outils numériques et de l'automatisation en général
- Révision des programmes pour séparer ce qui compte de ce qui laisse à désirer
- Amélioration des programmes de formation

REDYNAMISER L'INFRASTRUCTURE ET AMÉLIORER LES INSTALLATIONS

L'infrastructure est le pilier d'une expérience de visite réussie. La CPSL cumule énormément d'éléments d'infrastructure vieillissants qui ont dépassé leur durée de vie utile. Les efforts sont donc canalisés vers la revitalisation et de nouveaux investissements dans l'infrastructure pour soutenir les opérations, assurer la santé et la sécurité de nos sites et optimiser l'expérience de visite.

Notre équipe y parvient :

- en revitalisant tous les parcs de la CPSL en les dotant de l'infrastructure d'origine;
- en modernisant l'infrastructure électrique de l'aire de Morrisburg;
- en élargissant les installations de camping;
- en lançant les travaux de revitalisation de la plage des Mille Roches;



- en réaménageant le terrain de camping Riverside-Cedar;
- en raccordant des terrains de camping du chemin du Long-Sault aux services municipaux d'aqueduc et d'égout;
- en procédant à la réfection structurelle du Fort Henry en partenariat avec Parcs Canada.

RENFORCER LES ASSISES DE NOTRE DISCIPLINE OPÉRATIONNELLE

La gestion d'une exploitation touristique spécialisée qui offre des expériences variées dans plusieurs installations exige de la cohérence. Les visiteurs doivent savoir à quoi s'attendre lors d'une visite, ce qui est possible grâce à une approche cohérente de la prestation de services et de l'administration de programmes. Nous considérons qu'il s'agit là des assises de notre discipline opérationnelle.

Notre équipe y parvient :

- en concevant des procédures opérationnelles normalisées dans tous les secteurs d'activité;
- en documentant les procédures pour permettre à la clientèle de participer pleinement aux programmes de la CPSL;
- en apportant les modifications qui s'imposent à la *Loi sur la Commission des parcs du Saint-Laurent* et au Règlement 1023 de l'Ontario afin de mieux répondre aux besoins en matière de prestation de services;
- en introduisant des tableaux de bord équilibrés afin de fournir un cadre cohérent pour la prise de décisions.

OFFRIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE EXCEPTIONNEL

Une expérience de visite hors du commun encourage les visites répétées et le bouche-à-oreille favorable – la méthode de marketing la plus efficace.

La CPSL donne la priorité à l'expérience de visite :

- en améliorant et en documentant les normes de service à la clientèle;
- en respectant et en dépassant les normes de service à la clientèle;
- en continuant de donner la priorité à l'accessibilité numérique pour les visiteurs;
- en sollicitant les commentaires des clients et en y donnant suite;
- en optimisant le temps que passent les agentes et agents des relations avec clientèle pour offrir un service à la clientèle de qualité.

ACCUEILLIR CHALEUREUSEMENT ET CÉLÉBRER LA DIVERSITÉ DES VISITEURS

En tant qu'attractions touristiques, les propriétés de la CPSL comptent sur une clientèle diversifiée provenant de l'ensemble de la province, de partout au pays et du monde entier. Pour offrir un service exceptionnel à la clientèle, il faut notamment faire en sorte que toutes et tous se sentent les bienvenus. La CPSL, exploitante d'un certain nombre de sites historiques, a la responsabilité d'examiner la trame transmise sur le passé et de remédier aux omissions induites par un système colonial.



Notre équipe y parvient :

- en poursuivant la mise en œuvre du plan d'action contre le racisme de la CPSL;
- en sensibilisant le personnel aux différences culturelles et en lui offrant une formation sur les préjugés invisibles;
- en intégrant une conception non sexiste et sans obstacle dans les nouvelles installations;
- en mettant en œuvre des politiques et des processus axés sur la justice et l'équité envers tous et toutes;
- en sondant les options de collaboration avec des partenaires autochtones locaux;
- en montant de nouvelles expositions muséales pour 2023 avec les communautés noires et autochtones;
- en créant un événement à UCV en 2024 qui rendra hommage aux communautés autochtones locales;
- en explorant d'autres moyens d'inclure les points de vue d'anciens détenus dans la programmation du Pénitencier de Kingston.

RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR RÉALISER LES OBJECTIFS ET LE MANDAT DE LA CPSL

Conformément au mandat, à la vision, à la mission et aux principes stratégiques de la CPSL, le plan d'activités 2023-2024 met l'accent sur la production de recettes tout en optimisant et en équilibrant les ressources et les profits afin de progresser sur la voie d'une autosuffisance progressive.

RECETTES AUTOGÉNÉRÉES ET DÉPENSES

La CPSL semble en bonne voie, en 2022-2023, de dépasser les objectifs fixés en matière de recettes, notamment l'atteint d'un revenu net de 413 000 \$. Pour 2023-2024, la CPSL prévoit générer des recettes totales de 17,9 M\$ (augmentation de 23 % par rapport au budget de 2022-2023), engager des dépenses totales de 24,4 M\$ (augmentation de 15 % par rapport au budget de 2022-2023) et atteindre un bénéfice net d'exploitation de 0,6 M\$, y compris un paiement de transfert d'exploitation prévu de 7,1 M\$ (même que les années précédentes).

FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL (BUDGETS DE FONCTIONNEMENT ET D'IMMOBILISATIONS)

Le budget de la CPSL établi pour 2023-2024 suppose le maintien du paiement de transfert opérationnel de la province à 7,1 M\$. Sous réserve du financement ministériel disponible, la Commission a l'intention d'entreprendre des projets d'immobilisations totalisant environ 8,0 M\$ en 2023-2024 et 24 M\$ au cours des trois exercices suivants, en plus d'opter pour un budget d'investissement pour des projets d'envergure d'environ 22,8 M\$ en 2023-2024 et de 52,7 M\$ au cours des trois exercices suivants. Les budgets d'immobilisations, ou d'investissement, sont fondés sur la nécessité de remédier à l'arriéré des projets d'entretien ayant trait aux biens immobiliers. La CPSL reçoit depuis plusieurs exercices environ



5 M\$ par année du Fonds de restauration et de remise en valeur des immobilisations pour répondre aux projets d'immobilisations hautement prioritaires liés à la santé et à la sécurité, à la conformité au code et aux risques que posent des actifs défailants. L'arriéré des travaux d'entretien différés crée un risque élevé de voir des situations nécessitant des travaux d'urgence. Il faudrait répondre à ces situations en injectant plus de fonds au cours du plan triennal.

PLAN FINANCIER

Ce plan financier vise à soutenir l'atteinte du principal objectif du plan stratégique de la CPSL en matière de viabilité des opérations. Ce plan, bien mûri, prévoit l'amélioration du rendement financier général de la CPSL pour progresser en toute transparence vers l'autonomie opérationnelle et ainsi réduire la dépendance vis-à-vis du financement public.

	Chiffres réels 2018-2019	Chiffres réels 2019-20 (avant la COVID-19)	Chiffres réels 2020-21	Chiffres réels 2021-22	Chiffres inscrits au budget pour 2022-23	Prévisions pour 2022-23	Chiffres inscrits au budget pour 2023-24	Écart entre 2023-2024 et 2022- 2023 \$	Écart entre 2023- 2024 et 2022- 2023 %	Prévisions pour 2024-25	Prévisions pour 2025-26
Recettes d'exploitation											
Ventes au détail	1,844,055	1,831,384	496,811	1,183,565	1,598,678	2,025,122	2,233,135	208,013	10%	2,300,129	2,369,133
Entrées	12,411,929	12,571,868	4,836,028	10,179,640	11,984,739	12,753,779	14,409,337	1,655,558	13%	14,841,618	15,286,866
Laissez-passer/rabais/offres	(53,184)	4,640	(53,691)	61,000	49,004	19,052	43,000	23,948	126%	44,290	45,619
Locations	286,651	353,902	151,629	382,308	364,730	307,752	378,254	70,502	23%	389,602	401,290
Concessions et stands	275,189	265,222	114,751	167,582	282,454	334,447	363,585	29,138	9%	374,493	385,727
Commandites	207,006	88,395	27,200	61,096	66,000	91,211	168,750	77,539	85%	173,813	179,027
Revenus de placements	176,709	189,574	97,920	62,014	120,000	130,742	210,000	79,258	61%	216,300	222,789
Utilisation des terres	26,280	26,367	27,883	37,297	22,871	24,782	28,413	3,631	15%	29,265	30,143
Cession d'actifs	0	0	2,232	0	0	0	0	0	0%	0	0
Autres recettes	723,549	458,089	82,312	128,782	44,089	152,985	81,845	(71,140)	-47%	84,300	86,829
Total partiel des recettes d'exploitation	15,898,185	15,789,440	5,783,074	12,263,284	14,532,566	15,839,873	17,916,319	2,076,447	13%	18,453,809	19,007,423
Programme Expérience Été (PEE)	80,476	68,849	124,372	70,736	0	40,748	0	(40,748)	-100%	0	0



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

	Chiffres réels 2018-2019	Chiffres réels 2019-20 (avant la COVID-19)	Chiffres réels 2020-21	Chiffres réels 2021-22	Chiffres inscrits au budget pour 2022-23	Prévisions pour 2022-23	Chiffres inscrits au budget pour 2023-24	Écart entre 2023-2024 et 2022-2023 \$	Écart entre 2023-2024 et 2022-2023 %	Prévisions pour 2024-25	Prévisions pour 2025-26
Subventions	19,600	586,365	520	0	0	0	0	0	0%	0	0
Total des recettes d'expl., PEE et subv.	15,998,261	16,444,655	5,907,966	12,334,020	14,532,566	15,880,621	17,916,319	2,035,699	13%	18,453,809	19,007,423
Dépenses de fonctionnement											
Salaires	11,939,256	12,162,374	8,005,017	9,686,702	12,999,539	11,780,848	14,024,111	(2,243,263)	-19%	14,304,593	14,590,685
Transfert de charges d'immobilisations	0	(33,368)	96,468	132,525	0	150,000	0	150,000	100%	0	0
Avantages sociaux	2,113,118	2,264,116	1,739,472	1,686,379	2,503,425	2,270,264	2,699,224	(428,961)	-19%	2,753,209	2,808,273
Total partiel des traitements et salaires	14,052,373	14,393,122	9,840,957	11,505,606	15,502,964	14,201,111	16,723,335	(2,522,224)	-18%	17,057,802	17,398,958
Commercialisation	709,454	635,722	83,032	164,813	426,825	312,644	488,930	(176,286)	-56%	488,930	488,930
Transports et communications	251,296	176,179	156,798	176,087	225,600	156,089	282,028	(125,939)	-81%	282,028	282,028
Fournitures et matériel	1,501,246	1,283,160	765,661	1,154,212	1,510,690	3,098,183	2,922,982	175,200	6%	1,872,982	1,872,982
Services	3,068,075	3,825,740	1,575,204	2,181,118	2,597,531	2,636,666	2,811,133	(174,467)	-7%	2,811,133	2,811,133
Subventions tenant lieu d'impôt	14,675	14,675	14,675	14,770	14,675	15,297	15,225	72	0%	15,225	15,225
Dépenses diverses	(93,380)	(95,738)	(9,546)	(24,223)	0	(3,679)	0	(3,679)	100%	0	0
Total partiel des autres dépenses directes	5,451,366	5,839,739	2,585,825	3,666,777	4,775,321	6,215,199	6,520,299	(305,100)	-5%	5,470,299	5,470,299

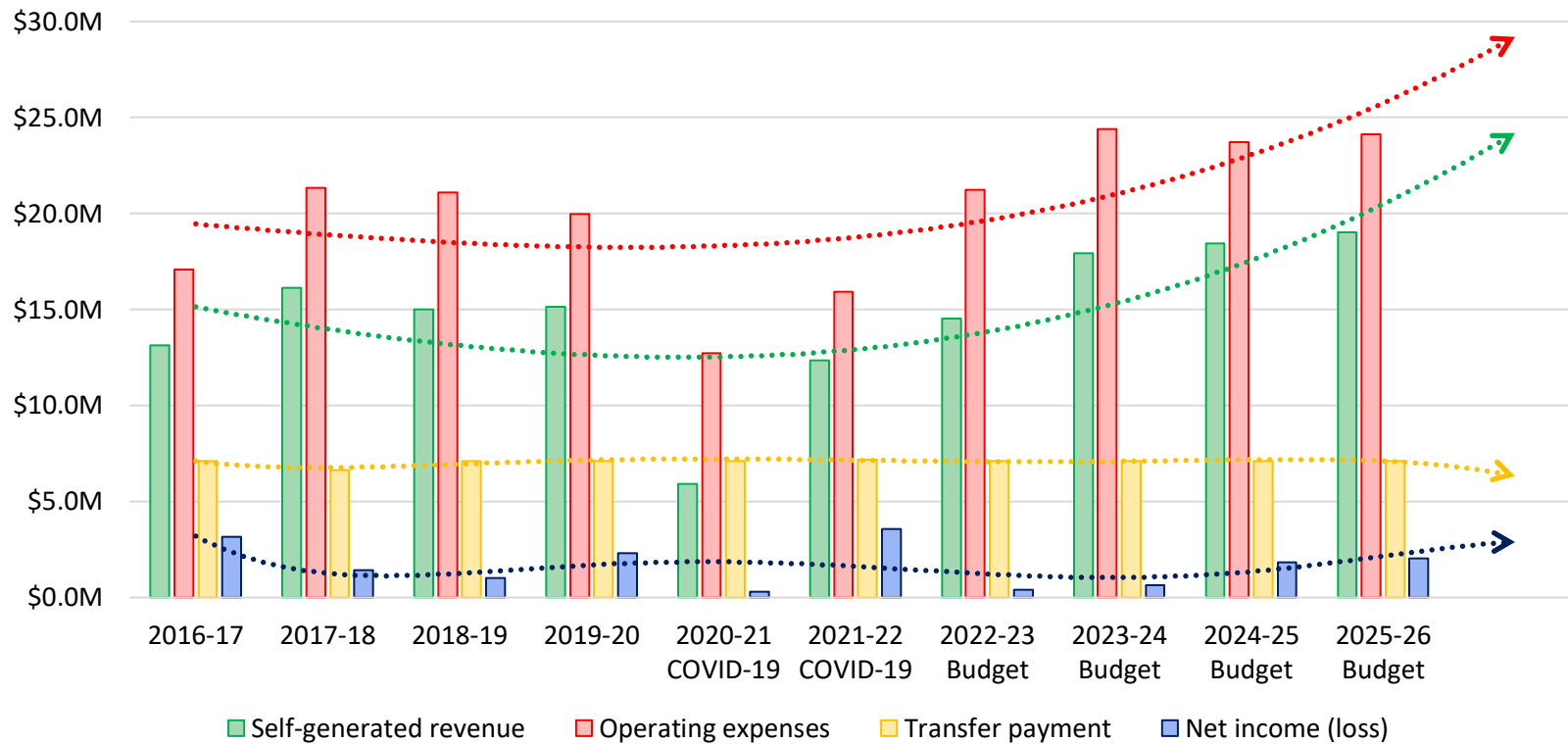


	Chiffres réels 2018-2019	Chiffres réels 2019-20 (avant la COVID-19)	Chiffres réels 2020-21	Chiffres réels 2021-22	Chiffres inscrits au budget pour 2022-23	Prévisions pour 2022-23	Chiffres inscrits au budget pour 2023-24	Écart entre 2023-2024 et 2022-2023 \$	Écart entre 2023-2024 et 2022-2023 %	Prévisions pour 2024-25	Prévisions pour 2025-26
Coût des marchandises vendues (CMV)	1,111,340	1,025,703	294,419	739,546	960,954	1,049,576	1,165,582	(116,006)	-11%	1,200,549	1,236,566
Amortissement	7,711	12,074	16,911	16,911	3,000	3,000	3,000	0	0%	3,000	3,000
Total des dépenses	20,622,790	21,270,637	12,738,111	15,928,841	21,242,238	21,468,885	24,412,216	(2,943,331)	-14%	23,731,650	24,108,823
Revenu net (perte nette) d'exploitation	(4,624,530)	(4,825,982)	(6,830,145)	(3,594,821)	(6,709,672)	(5,588,265)	(6,495,897)	4,979,030	89%	(5,277,841)	(5,101,399)
Paiement de transfert (PT) au titre de l'expl.	7,122,800	7,122,800	7,122,800	7,163,263	7,122,800	7,122,800	7,122,800	0	0%	7,122,800	7,122,800



BUDGET ET RENDEMENT FINANCIER

Rendement financier sur dix ans
De 2016-2017 à 2025-2026

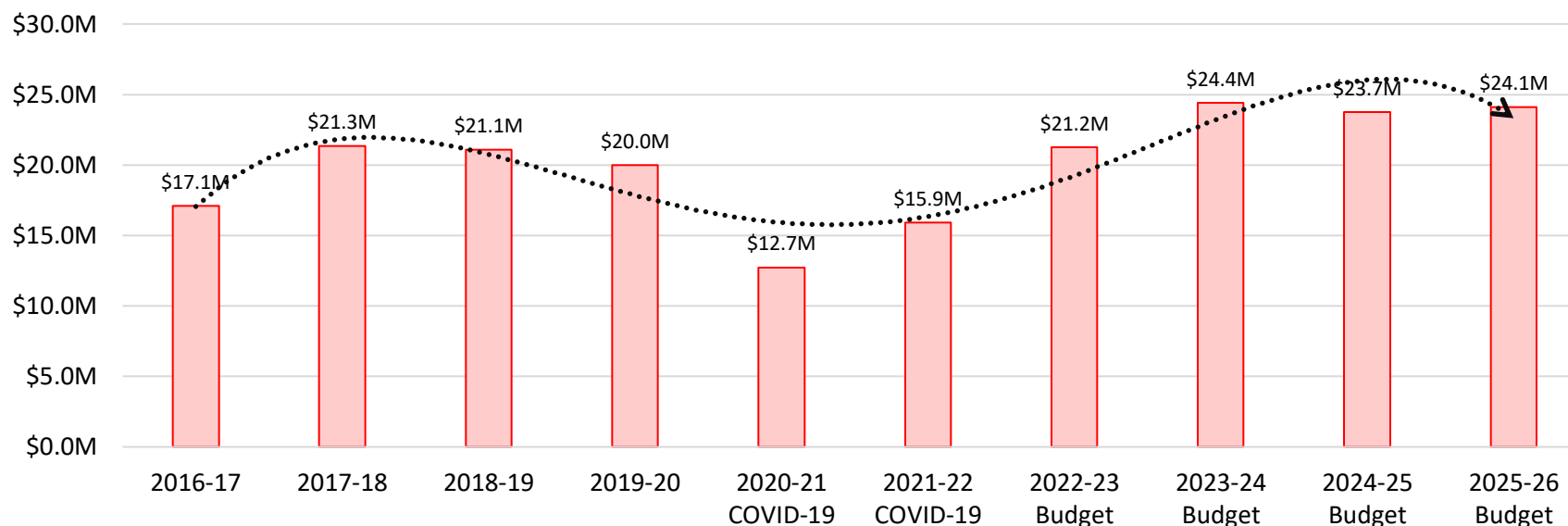


Hausse des recettes – Alors que la CPSL investissait pour tirer profit d’activités commerciales intelligentes, établir des partenariats, rajeunir l’expérience proposée aux visiteurs et parvenir à répondre à la demande, les recettes tirées des activités ont augmenté de 123 % de 2011-2012 à 2023-2024, passant de 8,0 M\$ à 17,9 M\$. Cette situation a eu d’importantes retombées sur le rendement financier de la CPSL.



DÉPENSES D'EXPLOITATION SUR DIX ANS

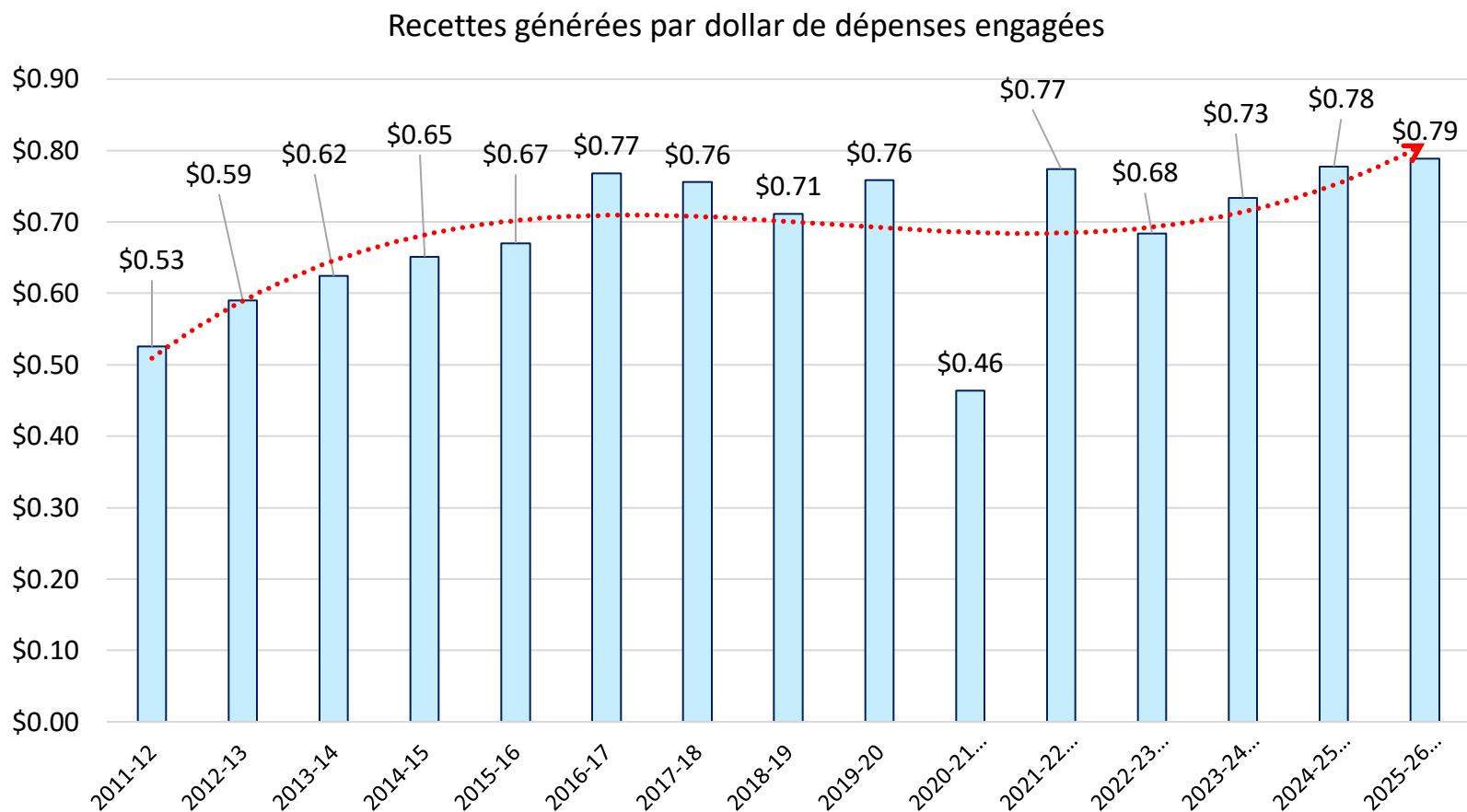
Dépenses d'exploitation sur dix ans
De 2016-2017 à 2025-2026



Gestion des dépenses – Le personnel et l'équipe de direction ont été formés aux techniques de gestion allégée et d'amélioration continue des processus (approche Kaizen), d'où la priorité accordée au contrôle des coûts au cours des périodes où les recettes baissent. Ces périodes surviennent lorsque se posent des difficultés causées par de mauvaises conditions macroéconomiques nuisant aux marchés, une météo peu favorable, une pandémie, une infrastructure vieillissante, etc. Le graphique ci-dessus montre que, de 2017-2018 à 2019-2020, les dépenses tendaient à baisser et que, en 2020-2021, elles ont atteint leur plus bas niveau en dix ans pour pallier la perte considérable de recettes attribuée à la pandémie de COVID-19. Les efforts déployés activement par la direction afin de réduire les dépenses ont aidé la CPSL à traverser la pandémie sans accuser de déficit. À mesure que nos activités reprennent après la pandémie de COVID-19, nous augmentons progressivement la structure des coûts afin d'établir une base durable sur laquelle la CPSL pourra se développer à l'avenir, avant de se stabiliser de manière contrôlée.



RECETTES GÉNÉRÉES PAR DOLLAR DE DÉPENSES ENGAGÉES



Efficacité financière – En 2011-2012, pour chaque dollar dépensé, la CPSL a généré des recettes de 0,53 \$; en 2019-2020, avant la COVID-19, cette somme est passée à 0,76 \$. Ce ratio a ensuite chuté après l’irruption de la COVID-19. Toutefois, en 2021-2022, la CPSL a lentement retrouvé le rendement qu’elle affichait avant la pandémie. Le secteur du tourisme a été le premier durement touché par la pandémie, ainsi que le dernier à s’en remettre. Cependant, comme le fait valoir ce plan d’activités, la CPSL est en meilleure position dans les années à venir, bien en selle pour renouer avec la viabilité financière.



OBJECTIFS D'APPROVISIONNEMENT

- Biens et services d'exploitation totalisant environ 7,7 M\$ (inclus dans l'état des résultats ci-dessus)
- Budget d'immobilisations ordinaire, d'environ 8 M\$ en 2023-2024 et de 24 M\$ au cours des trois prochains exercices
- Projet d'immobilisations d'envergure, d'environ 22,8 M\$ en 2023-2024 et de 52,7 M\$ au cours des trois prochains exercices
- Projets à venir et permanents puisant dans la réaffectation de fonds à l'interne (RIR) pour un total d'environ 8,0 M\$

FONDS DE RESTAURATION ET DE REMISE EN VALEUR DES IMMOBILISATIONS

Les pressions sur les capitaux sont élevées, car la CPSL assure la gestion de plus de 7 000 acres de terres ainsi que de nombreux bâtiments, dont beaucoup sont de nature historique, un vaste réseau informatique sécurisé et fiable reliant de nombreuses régions éloignées à l'administration centrale, des systèmes septiques, des toilettes, des puits et des usines de traitement, une flotte de véhicules nécessaires au transport, à l'entretien et à des usages spécialisés, ainsi qu'un personnel d'interprétation dont plusieurs membres ont besoin d'uniformes et de costumes historiques.

La CPSL actualise diligemment l'état de ses actifs et de ses besoins en capitaux au moyen d'un logiciel de gestion des actifs. Ce logiciel de gestion des actifs permet au personnel de la CPSL et du ministère de consulter en temps réel une liste des besoins en capitaux en fonction de l'état des actifs de la CPSL et des priorités.

La plupart des projets d'investissement, destinés à éliminer les risques liés à la santé et à la sécurité, à la conformité aux règlements et aux faiblesses ou défaillances des actifs, sont financés par le Fonds de restauration et de remise en valeur (RR) des immobilisations du ministère. La CPSL reçoit environ 5 M\$ par année de ce programme.



Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
Fort Henry	Engagement de Parcs Canada en matière de restauration	250 000	250 000	250 000	750 000
	Remplacement des uniformes	100 000	40 000	40 000	180 000
	Réparation et remplacement du matériel de plomberie ou de chauffage	50 000	40 000	40 000	130 000
	Réparation et remplacement du matériel électrique	90 000	100 000	100 000	290 000
	Santé et sécurité	15 000	15 000	15 000	45 000
	Réparation et remplacement de l'équipement en général	20 000	25 000	25 000	70 000
	Réparation, remplacement et entretien de l'équipement technologique	30 000	10 000	10 000	50 000
	Réparation et remplacement de la peinture ou de la menuiserie	40 000	40 000	40 000	120 000
	Entretien et réparation des bâtiments	30 000	30 000	30 000	90 000
	Réparation et remplacement de l'équipement des services alimentaires	15 000	0	0	15 000
	Signalisation	5 000	5 000	5 000	15 000
	Réparation des chaussées	20 000	10 000	10 000	40 000
	Remplacement de la machinerie Kubota	0	0	35 000	35 000
	Modernisation des installations muséales	10 000	10 000	10 000	30 000
	Entretien des terrains – soins aux arbres et coupe	20 000	30 000	30 000	80 000
	Accessibilité – appareillage des toilettes de la batterie avancée	0	90 000	0	90 000
	Appareil de levage articulé	0	100 000	0	100 000
	Remplacement des tondeuses à gazon industrielles	200 000	0	0	200 000
	Amélioration de l'accessibilité des programmes éducatifs	10 000	10 000	10 000	30 000
	Remplacement des affûts de canon (15 à 20 000 \$/unité)	100 000	100 000	100 000	300 000
Évaluation des menaces et des risques et révision des systèmes de sécurité	50 000	250 000	0	300 000	
Évaluation technique, repavage, drainage et électricité de la route vers l'est	30 000	400 000	0	430 000	
Espace de cérémonie au centre de découverte et revitalisation des lieux	100 000	0	0	100 000	
Total partiel pour le Fort Henry		1 185 000	1 555 000	750 000	3 490 000



Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
Upper Canada Village	Réparations à l'infrastructure d'assainissement	15 450	16 000	16 500	47 950
	Réparation et mise à niveau des systèmes de CVCA et de réfrigération	20 600	21 200	21 800	63 600
	Réparation et remplacement de la plomberie et de l'électricité	20 600	21 200	21 800	63 600
	Infrastructure des puits et systèmes d'alimentation en eau	10 300	10 600	10 900	31 800
	Train miniature	200 000	0	0	200 000
	Pistes du train miniature	250 000	250 000	0	500 000
	Modernisation des services alimentaires et de restauration	15 450	16 000	16 500	47 950
	Réparation et restauration de la charpenterie et de la menuiserie patrimoniales	92 700	95 500	98 500	286 700
	Stabilisation des bâtiments patrimoniaux	61 800	63 500	65 500	190 800
	Évaluation technique en vue de la reconstruction des ponts	20 600	0	0	20 600
	Construction de ponts	0	106 000	0	106 000
	Travaux d'ingénierie et de conception pour l'encaissement du moulin à broyer le grain	25 750	0	0	25 750
	Construction de l'encaissement du moulin à broyer le grain	0	257 500	0	257 500
	Réparation de la maçonnerie et des cheminées	10 300	10 600	10 900	31 800
	Réparation et restauration des surfaces	10 300	10 600	10 900	31 800
	Améliorations à l'accessibilité	15 450	16 000	16 500	47 950
	Réparation et remplacement de toitures	53 560	42 400	46 500	142 460
	UCV – Réparation et remplacement des machines et de l'équipement	25 750	26 500	27 500	79 750
	Centre d'entraînement des chevaux	206 000	0	0	206 000
	Travail du métal ou de la forge pour des éléments historiques	12 360	12 750	13 150	38 260
Réparation et restauration d'artefacts	15 450	16 000	16 500	47 950	
Restauration de véhicules historiques	30 900	31 800	32 750	95 450	
Clôtures de perches pour animaux	15 450	16 000	16 500	47 950	
Remplacement du système électrique de la filature de laine	0	30,900	0	30 900	
Réparation visant la stabilisation du mur du Monument aux pionniers	0	257 500	0	257 500	



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

PLAN D'ACTIVITÉS

Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
	Réparation visant la stabilisation du mur du monument commémoratif	0	257 500	0	257 500
	Paysage arboricole	5 150	5 300	5 500	15 950
	Drainage	10 300	10 600	10 900	31 800
	Plan de drainage du site et du bassin versant	10 300	0	0	10 300
	Nivellement et réfection des routes	30 900	31 800	32 750	95 450
	Total partiel pour Upper Canada Village		1 185 420	1 633 750	491 850
Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
Terrain de golf Upper Canada	Remplacement de l'équipement	75 000	125 000	85 000	285 000
	Réparation et mise à niveau de l'équipement d'entretien	85 000	86 700	88 434	260 134
	Réparation et amélioration des bâtiments	35 000	35 000	35 000	105 000
	Irrigation et drainage	10 000	10 000	10 000	30 000
	Réparation et amélioration du terrain de golf	35 000	35 700	36 414	107 114
	Programme de remplacement des chariots	80 000	80 000	80 000	240 000
	Chemins et allées	25 000	25 000	25 000	75 000
	Étude technique et conception du pavillon	75 000	0	0	75 000
Total partiel pour le terrain de golf Upper Canada		420 000	397 400	359 848	1 177 248
Marina du parc Crysler	Réparation et remplacement des quais	70 000	55 000	55 000	180 000
	Réparation et amélioration des bâtiments	50 000	40 000	40 000	130 000
	Réparation et remplacement de l'équipement en général	25 000	25 000	25 000	75 000
	Routes, sentiers et parc de stationnement	120 000	100 000	100 000	320 000
	Réparation et mise à niveau de l'équipement récréatif	25 000	15 000	15 000	55 000
	Électricité, plomberie et services	12 000	10 000	10 000	32 000



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

PLAN D'ACTIVITÉS

Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
	Plan directeur du parc Chrysler (marina, camping et plage)	125 000	0	0	125 000
	Modernisation des systèmes d'exploitation et des technologies	75 000	0	0	75 000
	Travaux de remise en état constants	25 000	20 000	20 000	65 000
	Total partiel pour la marina du parc Chrysler	527 000	265 000	265 000	1 057 000
Terrains de camping et plages	Remise en état constante des parcs	140 000	144 200	148 526	432 726
	Modernisation et réparation de l'équipement de loisirs	30 000	31 500	33 075	94 575
	Abris de plage	70 000	72 100	74 263	216 363
	Réparations et améliorations à des bâtiments dans les parcs	90 000	92 700	95 481	278 181
	Systèmes de CVCA	22 500	23 175	23 870	69 545
	Systèmes d'alimentation en eau	40 000	41 200	42 436	123 636
	Réparation et mise à niveau des systèmes électriques	85 000	87 550	90 177	262 727
	Pompage des eaux usées (en urgence) et réparation du système de traitement des eaux usées	265 000	278 250	292 163	835 413
	Défrichage/déneigement de la voie principale	20 000	20 600	21 218	61 818
	Matériel et outillage des parcs	62 000	31 930	32 888	126 818
	Outillage et machinerie pour les parcs – Tondeuses	27 500	28 325	29 175	85 000
	Réparations à l'outillage et à la machinerie pour les parcs	30 000	30 900	31 287	92 187
	Réparations à l'infrastructure d'égouts	40 000	40 000	40 000	120 000
	Outillage et machinerie pour les parcs – remplacement	95 000	50 000	50 000	195 000
	Réparations à l'outillage et à la machinerie pour les parcs	20 000	20 000	20 000	60 000
	Maîtrise de la végétation dans les parcs	23 000	23 690	24 401	71 091
	Travaux en cours dans les parcs – structures pour portails automatisés	174 000	168 000	160 000	502 000
	Programme de lutte contre les mauvaises herbes et les animaux nuisibles	22 500	23 175	23 870	69 545
	Réfection des terrains de camping	136 425	140 518	144 733	421 676
	Amélioration du bâtiment de vente au détail et d'enregistrement	40 000	42 000	44 100	126 100
Réparations au centre d'interprétation du sanctuaire des oiseaux migrateurs Upper Canada	15 000	0	0	15 000	
Mise à jour du système de sécurité	15 000	10 000	10 000	35 000	



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

PLAN D'ACTIVITÉS

Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
	Évaluation, retrait et réutilisation des bâtiments obsolètes	51 000	34 000	35 200	120 200
	Réparation et réfection des routes et des sols	260 000	200 000	210 000	670 000
	Drainage et atténuation de l'érosion	20 000	21 000	22 050	63 050
	Amélioration et réparation des quais	10 000	7 000	5 000	22 000
	Réfection de la promenade	35 000	36 750	38 588	110 338
	Abattage des arbres dangereux et aménagement forestier (agrile du frêne, élimination des dangers, remplacement des arbres)	95 000	110 081	113 384	318 465
	Évaluation des risques liés aux arbres	0	60 000	0	60 000
	Total partiel pour les terrains de camping et les plages	1 933 925	1 868 644	1 855 885	5 658 454
Entretien	Bâtiments de maintenance – Construction et réparation (santé et sécurité)	132 500	152 500	142 500	427 500
	Bâtiments de maintenance – Réparation et remplacement des installations électriques	40 000	40 000	40 000	120 000
	Bâtiments de maintenance – Remplacement d'outils et de pièces d'équipement	35 000	30 000	25 000	90 000
	Terrains de maintenance – Remplacement de l'équipement lourd	320 000	290 000	300 000	910 000
	Terrains de maintenance – Remplacement de l'équipement léger	225 000	275 000	265 000	765 000
	Terrains de maintenance – Réparations visant la sécurité de l'équipement	75 000	75 000	75 000	225 000
	Terrains de maintenance – Remise en état des routes et des terrains	115 000	90 000	90 000	295 000
	Total partiel pour l'entretien	942 500	952 500	937 500	2 832 500
Environnement et aménagement des terres	Réhabilitation forestière (santé et sécurité)	150 000	150 000	100 000	400 000
	Passage contrôlé de la promenade des Mille-Îles à la baie de Brown	250 000	0	0	250 000
	Remise en état des sentiers récréatifs de la promenade des Mille-Îles	250 000	250 000	250 000	750 000
	Signalisation	40 000	41 200	42 436	123 636
	Partenariat pour le nettoyage des Grands Lacs avec l'Institut du fleuve Saint-Laurent	26 200	26 986	27 796	80 982
	Élimination de déchets dangereux	75 705	13 370	13 370	102 445
	Total partiel pour l'environnement et l'aménagement des terres	791 905	481 556	433 602	1 707 063



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

PLAN D'ACTIVITÉS

Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
Technologie de l'information	Cybersécurité	80 000	80 000	78 000	238 000
	Réparation et remplacement des dispositifs destinés à divers utilisateurs	140 000	180 000	170 000	490 000
	Développement d'un site Web	20 000	20 000	20 000	60 000
	Réparation et remplacement de l'infrastructure de réseau	240 000	250 000	260 000	750 000
	Total partiel pour la technologie de l'information	480 000	530 000	528 000	1 538 000
Services généraux – CPSL	Mémorial de la bataille de la ferme Chrysler	50 000	0	0	50 000
	Projets de santé et de sécurité, de conformité et d'intégrité des actifs	484 250	316 150	2 378 315	3 178 715
	Total partiel des services généraux	534 250	316 150	2 378 315	3 228 715
CPSL	Total du budget d'immobilisations ordinaire de la CPSL	8 000 000	8 000 000	8 000 000	24 000 000



PROJETS D'IMMOBILISATIONS D'ENVERGURE ET FONDS REQUIS

Un projet d'immobilisations d'envergure se définit comme tout projet répondant à l'ensemble des critères énumérés ci-après :

- Un projet d'immobilisations dont la valeur est estimée à plus de 500 000 \$ – les projets de cette envergure absorberaient une grande partie du financement annuel provenant du Fonds de restauration et de remise en valeur du ministère, en laissant peu ou aucunement pour d'autres projets);
- La durée dépasse un an;
- Le projet bénéficie de la supervision d'un gestionnaire de projet;
- La nature du projet requiert une expertise professionnelle.
- Exemples : grands travaux routiers, ponts, installations septiques, sanitaires, foresterie, etc.

Remarque : On peut faire appel à une expertise professionnelle pour désigner un projet comme étant « d'envergure » lorsque les critères ci-dessus ne sont pas remplis.

La CPSL a dressé la liste des projets d'immobilisations d'envergure indispensables, comme le remplacement des installations sanitaires et de la cantine, le remplacement des systèmes septiques, le raccordement aux réseaux d'aqueduc et d'égout des municipalités, la restauration des plages, les installations du programme pour les jeunes, la construction du bâtiment d'entreposage, la réhabilitation forestière, la revitalisation des sites historiques et les travaux majeurs d'entretien des routes.

La CPSL s'est associée à Infrastructure Ontario (IO) pour l'approvisionnement, la gestion et l'assistance à la mise en œuvre de plusieurs grands projets d'immobilisations, comme la modernisation des systèmes septiques et des toilettes, la revitalisation de la plage de la baie de Brown ainsi que la réparation et le remplacement du système électrique dans l'aire de Morrisburg. IO aide également la CPSL pour faire preuve de la diligence requise afin de transférer des parcelles au canton de South Stormont en échange du prolongement des services municipaux d'aqueduc et d'égout aux terrains situés le long du chemin du Long-Sault.



Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
Upper Canada Village	Installations nécessaires aux programmes pour les jeunes	0	0	2 500 000	2 500 000
	Génératrices de secours et carburant pour l'infrastructure électrique	1 400 000	0	0	1 400 000
	Étude technique requise pour l'infrastructure d'urgence	500 000	0	0	500 000
	Construction d'une infrastructure électrique	8 000 000	0	0	8 000 000
	Remplacement de l'ancien système de propulsion à hélice de l'étang du moulin	5 000 000	0	0	5 000 000
	Total partiel pour Upper Canada Village	14 900 000	0	2 500 000	17 400 000
Marina du parc Crysler	Bâtiment d'entreposage	700 000	0	0	700 000
	Total partiel pour la marina du parc Crysler	700 000	0	0	700 000
Technologie de l'information	Livraison d'applications Internet et internes	515 000	425 000	425 000	1 365 000
	Total partiel pour la technologie de l'information	515 000	425 000	425 000	1 365 000
Terrains de camping et plages	Programme de démolition et de remplacement des toilettes	3 083 625	2 878 050	3 021 953	8 983 628
	Déboisement et reboisement	500 000	525 000	551 250	1 576 250
	Routes	500 000	525 000	551 250	1 576 250
	Structures pour portails automatisés	175 000	348 000	365 400	888 400
	Remplacement de la digue Est de la plage de la baie de Brown	300 000	1 500 000	1 500 000	3 300 000
	Total partiel pour les terrains de camping et les plages	4 558 625	5 776 050	5 989 853	16 324 528
Environnement et aménagement des terres	Construction d'un raccordement aux réseaux d'aqueduc et des eaux usées à South Stormont (chemin du Long-Sault)	0	0	0	0
	Conception et construction – Cantine et toilettes à la plage et au terrain de camping de Mille Roches	2 100 000	0	0	2 100 000
	Conception et construction – Bâtiment moyen pour les toilettes et les douches du terrain de camping de Mille Roches	0	2 500 000	0	2 500 000



Unité opérationnelle	Projet	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Total triennal
	Conception et construction – Petit bâtiment pour les toilettes et les douches du terrain de camping McLaren	0	0	2 000 000	2 000 000
	Conception et construction – Deux petits bâtiments pour les toilettes et les douches du terrain de camping Woodlands	0	4 000 000	0	4 000 000
	Conception et construction – Bâtiment pour la cantine, les toilettes et les vestiaires de la plage Woodlands	0	0	2 300 000	2 300 000
	Conception et construction – Deux petits bâtiments pour les toilettes et les douches du terrain de camping Riverside-Cedar	0	0	4 000 000	4 000 000
	Environnement et aménagement des terres	2 100 000	6 500 000	8 300 000	16 900 000
CPSL	Budget d'immobilisations total de la CPSL	22 773 625	12 701 050	17 214 853	52 689 528



RÉSERVE INTERNE ASSUJETTIE À DES RESTRICTIONS

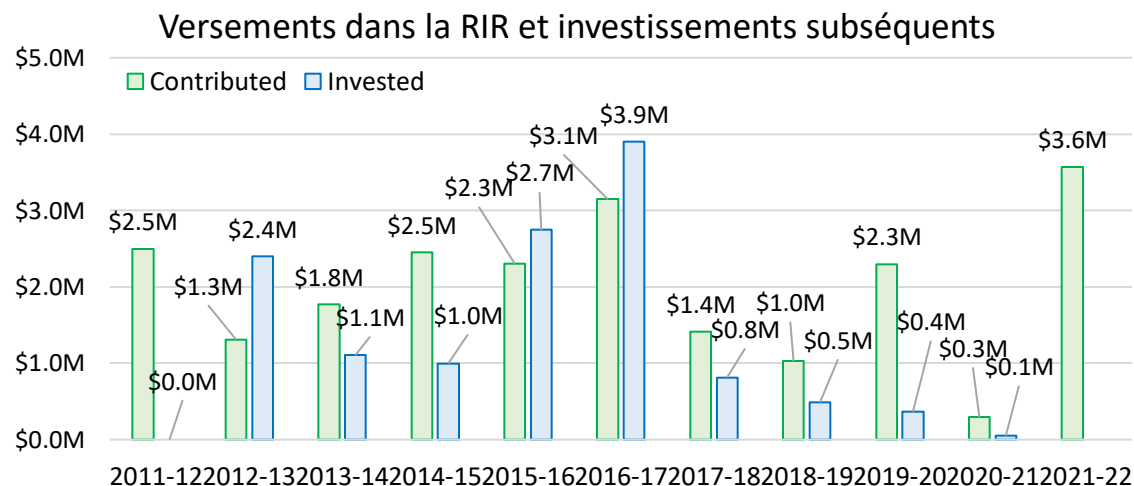
En 2011-2012, la CPSL et le MTCS ont établi en collaboration une réserve interne assujettie à des restrictions (RIR) avec un financement de démarrage de 2,5 M\$. La RIR est le fonds d'investissement dont se sert la CPSL pour stimuler une croissance durable menant vers l'autosuffisance financière (pour moins dépendre du financement public). La RIR est financée à l'interne à partir de recettes nettes non restreintes. Elle est investie dans des programmes et des événements, des améliorations à l'expérience de la clientèle et des initiatives qui se traduiront par des économies.

Le Conseil des commissaires de la CPSL a établi et approuvé des lignes directrices pour le financement qui exigent que les projets approuvés :

- 1) génèrent une marge sur les coûts variables d'au moins 50 %; ou
- 2) permettent une réduction des coûts d'au moins 25 %.

La CPSL reçoit un paiement de transfert annuel pour ses activités opérationnelles courantes ainsi qu'un second paiement de transfert provenant du Fonds de restauration et de remise en valeur des immobilisations (pour des projets d'immobilisations touchant l'infrastructure) en matière (1) de santé et de sécurité, (2) de conformité aux lois et aux codes et (3) de garantie de l'intégrité des biens. Ces paiements de transfert ne peuvent servir à financer de nouveaux événements, programmes ou initiatives proactives réduisant les coûts. L'investissement provenant de la RIR est donc requis pour positionner la CPSL sur la voie du succès, en maintenir le dynamisme et l'aider à devenir une destination touristique de calibre mondial.

Contribution totale à la RIR –
22,1 M\$





Depuis 2011-2012, les recettes d'exploitation nettes de la CPSL ont permis d'injecter plus de 22,1 M\$ dans la RIR; plus de 12,9 M\$ ont été réinvestis dans divers projets et les recettes se sont accrues de 123 %.

Les investissements suivants ont contribué au succès du programme d'affectations d'origine interne (RIR) :

- L'événement Pumpkinferno, acclamé par la critique et offert pendant la saison intermédiaire, attire chaque année plus de 78 000 visiteurs et génère des recettes nettes de 940 000 \$.
- Les chalets pour campeurs produisent des recettes de plus de 260 000 \$ (chaque année).
- Les terrains de camping avec services complets produisent des recettes de plus de 200 000 \$ (chaque année).
- Des mises à niveau éconergétiques (électricité) pour réduire la consommation d'énergie se traduisent par des économies de 50 000 \$ (chaque année) .

EN 2022-2023, LES PROJETS EN COURS PUISANT DANS LA RIR COMPRENNENT :

- l'aménagement de terrains de camping et de plages, soit 1,2 M\$;
- une installation polyvalente sur la plage de la baie de Brown, soit 0,7 M\$;
- la revitalisation de la baie de Brown (terrasse, plage perchée et cheminée), soit 0,7 M\$;
- une installation d'entreposage des collections d'artefacts construite de façon durable, soit 1,6 M\$;
- l'amélioration du terrain de camping Riverside-Cedar, soit 0,4 M\$;
- le développement de possibilités d'amélioration des recettes, soit 0,2 M\$;
- l'amélioration de l'accessibilité du Fort Henry, soit 0,2 M\$;
- un système au point de vente, soit 1 M\$;
- Pression sur le budget d'immobilisations (PBI) – Travaux d'ingénierie et de conception pour les services municipaux d'aqueduc et d'égout, soit 0,5 M\$;
- PBI – Étude d'inventaire foncier, soit 0,1 M\$;
- PBI – Diligence requise pour le transfert de parcelles le long du chemin du Long-Sault, soit 1,2 M\$;
- PBI – Remplacement du système d'égouts de Treetop Trekking, soit 1,2 M\$
- PBI – Travaux d'ingénierie et de conception pour régler des problèmes électriques dans l'aire de Morrisburg, soit 0,5 M\$.

Les prochains projets qui puiseront dans la RIR répondront aux critères mentionnés ci-dessus, contribueront à l'atteinte des objectifs du plan stratégique de la CPSL et favoriseront la viabilité financière et l'efficacité opérationnelle de la CPSL.



PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le plan quinquennal de gestion des ressources humaines de la CPSL (2021-2026) soutiendra les nouvelles priorités opérationnelles et les défis liés à la main-d'œuvre auxquels la CPSL est confrontée, ainsi que les orientations stratégiques énoncées dans le plan stratégique de la CPSL. La réussite de la CPSL repose essentiellement sur son personnel. Ce plan a été élaboré pour appuyer l'équipe dévouée du personnel à durée déterminée, saisonnier et à l'année qui met à profit chaque jour ses connaissances inestimables, son expertise, son esprit d'entreprise et l'excellence de son service à la clientèle.

VALEURS

Les valeurs de la fonction publique de l'Ontario, qui sous-tendent l'élaboration et la mise en œuvre des programmes et des services de la SLPC en matière de ressources humaines, orientent l'exécution du présent plan.

**Confiance – Équité – Diversité – Excellence – Créativité –
Efficience – Collaboration – Réceptivité**

ORIENTATION DU PLAN

Les champs d'action des cinq prochaines années soutiendront l'investissement dans le personnel comme objectif stratégique retenu. Des stratégies liées à la culture organisationnelle, à la santé, au bien-être et à l'expérience des membres du personnel seront mises en œuvre.

L'acquisition, le développement et la rétention des talents toute comme la planification de la relève s'avèrent indispensables pour disposer d'une main-d'œuvre dynamique et motivée. Aussi, les stratégies de gestion des talents doivent être élaborées dans une optique d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). Le plan d'action contre le racisme de la CPSL repose sur ces principes et soutiendra ces objectifs dans le plan de gestion des ressources humaines.

OBJECTIFS ET STRATÉGIES

CULTURE ORGANISATIONNELLE

But : 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

Stratégies



- Soutenir la stratégie d'éducation et de formation du personnel en matière d'excellence des relations avec les invités en mettant à leur disposition des ressources tirées du budget de formation de l'entreprise et des unités opérationnelles
- Mettre sur pied une nouvelle campagne d'éducation et de sensibilisation au respect sur le lieu de travail

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

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

Stratégies

- Promouvoir une culture de la sécurité en nous appuyant sur l'analyse des causes fondamentales pour améliorer progressivement la résolution du nombre d'incidents impliquant le personnel et les visiteurs
- Donner un nouvel essor aux initiatives de bien-être de la CPSL par la promotion d'une culture de travail positive, la sensibilisation à la santé mentale, l'équilibre travail-vie et la promotion d'outils favorisant le mieux-être personnel

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

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

Stratégies

- Développer des stratégies pour pallier les répercussions de la COVID-19, notamment en planifiant des ressources et des modalités de travail flexibles
- Créer un plan d'action pour corriger les lacunes soulignées par les sondages sur l'expérience des membres du personnel :
 - Communication organisationnelle – meilleure circulation des renseignements essentiels au sein de la CPSL;
 - Obstacles au rendement – stratégies pour évacuer le stress, diminuer la charge de travail et s'adapter au changement;
 - Formation et perfectionnement – augmenter le nombre et la qualité des occasions de formation et de perfectionnement du personnel;
 - Développement de carrière et avancement professionnel – accroître les possibilités d'avancement professionnel.
- Remodeler le programme de reconnaissance des employés de la CPSL sans oublier les initiatives de reconnaissance de nombreuses années de service
- Veiller à ce que l'accessibilité et l'inclusivité demeurent au premier plan des préoccupations des employés



- Actualiser le plan d'accessibilité (2021-2026) pour le rendre conforme aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

ACQUISITION DE TALENTS

But : Soutenir l'acquisition, la croissance, la rétention et la relève de talents dans une optique d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI)

Stratégies

- Mettre en œuvre le plan d'action contre le racisme
- Effectuer une vérification des processus de recrutement et de dotation pour vérifier leur respect du principe d'inclusion; élaborer de nouvelles stratégies et normes qui favorisent l'acquisition et la rétention d'une diversité de talents, y compris les personnes noires, autochtones et de couleur et les personnes nouvellement arrivées au Canada
- Former la direction aux pratiques de recrutement inclusives
- Recourir à des tactiques différentes de recrutement des talents au sein des groupes prioritaires qui écartent le plus d'obstacles possible
- Créer un plan de relève musclé qui favorise la diversification de la direction, où au moins 30 % de la relève provient d'un groupe prioritaire
- Créer un plan de formation pluriannuel pour étayer le plan stratégique

AMÉLIORATION CONTINUE

But : Maximiser les possibilités et adopter une culture axée sur la gestion allégée et l'amélioration continue

Stratégies

- Soutenir le réaligement des structures commerciales qui permettent de réaliser des économies, des gains d'efficacité et des résultats conformes aux orientations stratégiques de la CPSL
- Améliorer en permanence les systèmes d'automatisation des RH grâce à des méthodologies allégées et à la rétroaction des utilisateurs finaux

GESTION DES ETP ET DÉMOGRAPHIE DE L'EFFECTIF

La CPSL a à son service des employés occupant des postes à durée déterminée ou indéterminée, saisonniers, ou destinés à des étudiants. Son effectif est multigénérationnel.

- **94 %** de l'effectif est syndiqué auprès du SCFP et de l'AEEGAPCO
- **52 ans** est l'âge moyen des employé(e)s, à l'exclusion des étudiants et étudiantes.



- **40 %** de l'effectif est constitué d'étudiants (selon un effectif réduit en 2021 en raison de la COVID-19).
- **6** est le nombre moyen d'années de travail, à l'exclusion des étudiants et étudiantes.



EFFECTIF DE LA CPSL EN BREF	2022-2023	2023-2024
Postes permanents à temps plein	63	63
Poste permanent à temps partiel	1	1
Postes saisonniers (en moyenne 4 à 6 mois par année)	178	190
Groupe 1 d'une durée déterminée	28	28
Groupe 2 d'une durée déterminée	45	45
Étudiants et étudiantes (en moyenne 4 mois par année)	276	276
EFFECTIF TOTAL DE LA CPSL	591	603

Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) à la CPSL est maintenant plafonné à 64. Si le nombre de postes réguliers à temps plein ne dépasse jamais le plafond, le recours à des contrats temporaires à durée déterminée entraîne des dépassements constants tout au long de la saison. Des contrats temporaires à durée déterminée sont nécessaires pour achever les travaux d'immobilisations et soutenir les événements de l'intersaison. La CPSL continue de sonder les possibilités pour augmenter le nombre d'ETP afin de développer les secteurs d'activité critiques.

PLANS AXÉS SUR LA COMMERCIALISATION ET LES COMMUNICATIONS

DIRECTION STRATÉGIQUE DE LA COMMERCIALISATION, DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

En 2022-2023, l'équipe de Commercialisation, communications et relations avec la clientèle (CCRC) s'est lancée dans une entreprise de transformation, se renforçant à l'interne afin de soutenir l'acquisition de capacités à l'échelle organisationnelle. En 2023-2024, nous continuerons de transformer notre démarche, en nous appuyant sur nos premiers succès. Le personnel affecté au marketing s'est engagé à documenter les processus et les procédures, et à les améliorer, à organiser et à automatiser le déroulement des tâches, à simplifier le mode de fonctionnement, à utiliser autant que possible les outils et les processus numériques dans tous les secteurs d'activité de cette unité et à essayer de nouvelles approches de commercialisation pour voir ce qui produit des résultats.

L'objectif premier de l'équipe CCRC demeure la hausse de la fréquentation afin de générer des recettes. Pour y parvenir, nous créons des messages convaincants sur les produits au moyen de médias gagnés, possédés et payés, et nous explorons les possibilités de partenariat et de commandite.

Nous voulons mieux exploiter les données et les résultats pour améliorer le rendement du capital investi. L'équipe sociale et numérique pratiquera l'écoute et l'analyse sociales pour continuer de



produire un contenu cohérent qui favorise la fidélisation des communautés et des publics en ligne de la CPSL. De plus, elle expérimentera davantage les nouveaux médias pour voir ce qui fonctionne. Notre équipe responsable des médias payants se concentrera de son côté sur les stratégies axées sur les résultats pour stimuler les visites et les transferts en ciblant le public adéquat pour chaque expérience afin de maximiser efficacement le budget et la portée.

L'équipe CRCC continuera de mettre à profit l'expertise de l'agence attitrée du gouvernement et de renforcer et suivre les processus de communication avec les partenaires du ministère, Destination Ontario, Destination Canada, les organismes touristiques régionaux, les municipalités et les partenaires touristiques afin de saisir les possibilités de sensibilisation et de créer des synergies sur le marché.

L'équipe CRCC continuera de se faire la championne de l'expérience de visite pour s'assurer d'attirer de nouveaux visiteurs et d'en fidéliser d'autres.

OBJECTIF

Augmenter le chiffre d'affaires de la CPSL en misant sur le marketing intelligent, la composition de trames narratives, l'offre d'un excellent service et le resserrement des liens avec la communauté

VISION D'UNE MARQUE COLLECTIVE

Une solide combinaison de marques fortes qui font de la CPSL une chef de file du tourisme et une championne du tourisme durable

STRATÉGIES

Augmenter la fréquentation (aider les unités opérationnelles à atteindre leurs objectifs)

- Achever la vérification de la signalisation à l'échelle de la CPSL et élaborer des lignes directrices cohérentes en matière d'image de marque
- Améliorer l'utilisation de la vidéo pour accroître l'exposition naturelle et la mobilisation en mettant en valeur les attractions et les expériences offertes par la CPSL
- Poursuivre la refonte de l'image de marque de l'unité opérationnelle et l'élévation de la créativité afin d'établir une forte présence qui intègre l'ensemble des actifs promotionnels internes et externes
- Construire stratégiquement des actifs créatifs pour permettre une distribution à travers plusieurs canaux



- Continuer d'inciter les visiteurs à explorer et à redécouvrir les sites de la CPSL en racontant des chapitres d'histoire
- Élaborer et mettre en œuvre des campagnes médiatiques complètes pour soutenir la programmation et les événements spéciaux
- Mettre davantage l'accent sur les communications organisationnelles afin de sensibiliser le public aux priorités et d'améliorer la réputation de la CPSL

Transformer notre mode de travail

- Parfaire et numériser les demandes de création ainsi que les processus de commercialisation
- Améliorer l'efficacité des communications liées à la programmation pour maximiser les résultats
- Simplifier le processus d'approvisionnement et numériser les éléments de contenu utilisés par la CPSL en matière de marketing
- Concevoir des outils de base et des procédures opérationnelles pour améliorer l'administration des programmes
- Optimiser les outils numériques pour réduire l'impression de matériel promotionnel

Connaître nos communautés

- Concevoir des récits centrés sur les personnes et cibler les communications en conséquence
- Améliorer la conservation et l'échange du contenu promotionnel ainsi que les communications visant des communautés externes, des partenaires du secteur du voyage et des membres de l'effectif
- Renforcer les relations avec les partenaires touristiques, notamment les organismes de marketing de destination, les organisations régionales du tourisme, les municipalités, Destination Ontario/Destination Canada et les partenaires autochtones.

Offrir un service exceptionnel aux visiteurs

- Continuer de donner la priorité à l'accessibilité numérique pour les visiteurs
- Optimiser le temps que passent les agentes et agents des relations avec clientèle pour offrir un service à la clientèle de qualité
- Continuer de dépasser les normes de service à la clientèle en optimisant l'expérience de visite et en misant sur des interactions en ligne personnalisées afin de renforcer l'image de marque, la réputation et la perception que l'on a de la CPSL dans la communauté
- Améliorer et documenter les normes de service à la clientèle



Veiller à un bon retour sur l'investissement en tirant profit des données et des résultats

- Recueillir et analyser des données provenant de systèmes et d'enquêtes de l'unité opérationnelle afin d'éclairer les décisions en matière de commercialisation et de programmation
- Explorer les possibilités de subventions publiques et privées pour soutenir les initiatives de la CPSL
- Continuer d'augmenter les recettes tirées de commandites et de publicités pour la CPSL alors que l'économie commence à se remettre de la pandémie



PLAN DE COMMUNICATION

BUT

Soutenir la mise en œuvre du plan stratégique de la CPSL pour atteindre les résultats souhaités

OBJECTIFS

- Attirer les visiteurs aux parcs et sur les sites de la CPSL
- Développer de nouveaux marchés
- Faire connaître et reconnaître la CPSL comme une figure de proue régionale du tourisme
- Souligner les efforts déployés par la CPSL pour soutenir l'infrastructure, l'environnement et la communauté
- Améliorer les communications avec les invités pour une meilleure expérience de visite ou d'interaction

APPROCHE

Notre approche communicationnelle avec le public et les parties intéressées intègre nos valeurs fondamentales.

- S'efforcer de communiquer de manière transparente pour que nos invités et les communautés que nous servons sachent à quoi s'attendre lors de la visite de nos sites
- Faire preuve de souplesse dans nos communications pour prendre les devants et répondre en toute conscience aux demandes des invités, des parties intéressées et de la communauté, et trouver les solutions aux problèmes soulevés à notre attention
- Adopter une démarche collaborative chaque fois que cela est possible – l'écoute et la discussion garantissent la réussite des communications, et la collaboration avec les partenaires et les communautés ne peut qu'être mutuellement bénéfique.

STRATÉGIES EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

Élaborer et mettre en œuvre des campagnes médiatiques complètes pour soutenir la programmation et les événements spéciaux

- Élaborer des campagnes de communication intégrées, y compris les relations avec les médias, le contenu Web et les médias sociaux, les médias payants, le soutien à la gestion de première ligne et d'autres questions connexes, pour la programmation des sites historiques et des parcs ainsi que des installations récréatives afin de favoriser la fréquentation
 - Réouvertures saisonnières (longue fin de semaine de mai)



- Diffusion d'avis sur la capacité d'accueil des plages (tous les vendredis pendant l'été)
 - Événements spéciaux et festivals pendant la programmation de la saison régulière (dates estivales variables)
 - Diffusion d'avis et mises à jour en fin de saison (fin de semaine de la fête du Travail)
 - Événements prévus à l'automne parallèlement à Pumpkinferno (septembre et octobre)
 - Événement hivernal Village en lumières (novembre et décembre)
 - Nouvel événement hivernal de Fort Henry (novembre et décembre)
 - Ouverture des réservations de terrains de camping (mi-février)
 - Winter Spirits/Féerie hivernale (février; à confirmer)
- Créer davantage de possibilités médiatiques en saison pour les propriétés des parcs et les installations récréatives

Améliorer l'efficacité des communications liées à la programmation pour maximiser les résultats

La CPSL documentera les programmes de communication annuels et recherchera des méthodes de communication moins exigeantes en ressources afin d'augmenter le volume de production d'une manière gérable.

- Utiliser le calendrier de planification du centre de communication pour gérer efficacement les délais
- Travailler à partir de modèles établis pour les campagnes annuelles
- Mieux exploiter le contenu des médias sociaux pour alimenter la communication des programmes
- Privilégier les communiqués de presse plus courts
- Élaborer et déployer davantage de propositions d'articles
- Renforcer les relations avec les médias de la région d'Ottawa

Mettre davantage l'accent sur les communications organisationnelles afin de sensibiliser le public aux priorités et d'améliorer la réputation de la CPSL

La CPSL consolidera de manière proactive sa réputation de chef de file dans le domaine des visites guidées régionales et en tant qu'employeur communautaire

- Soutenir et promouvoir la stratégie de revitalisation de l'infrastructure de la CPSL
- Mettre l'accent sur les retombées économiques et les témoignages de réussite après la tenue d'événements



- Rédiger des documents de réflexion sur le rôle des éléments d'infrastructure dans le tourisme
- Solliciter la participation à des tables rondes, à des réunions-débats ou à des discours liminaires
- Élaborer des plans de communication intégrés pour les principaux projets afin de faire connaître le travail de la CPSL autour des piliers stratégiques, entre autres :
 - la revitalisation et la réouverture de la baie de Brown (printemps 2023);
 - le travail du Comité consultatif du sentier de la promenade des Mille-Îles (en cours);
 - l'amélioration de l'infrastructure d'assainissement le long chemin du Long-Sault (à déterminer);
 - le plan d'action contre le racisme (en cours).

Concevoir des récits centrés sur les personnes et cibler les communications en conséquence

La CPSL se rapprochera des gens en racontant des chapitres d'histoire percutants.

- Faire découvrir l'expérience de nos employés en présentant des profils dans le cadre d'une série sur les possibilités d'emploi
- Créer un événement estival en avant-première ainsi que du contenu pour les médias où l'on met en valeur des personnages et rehausse l'expérience de visite
- Faire mieux connaître la CPSL dans la communauté

Saisir les occasions de susciter la curiosité des médias lorsque les ressources le permettent

Tirant parti des nouveaux outils et de stratégies efficaces, la CPSL se préparera à des rotations rapides pour fournir des articles aux médias lorsque l'occasion se présentera.

- Extraire du contenu significatif et digne d'intérêt au sujet des propriétés, des personnes et des projets de la CPSL
- Exploiter les moyens de communication des partenaires, même en l'absence d'actions de sensibilisation de la part des médias grand public

Améliorer les normes de service aux invités

La SLPC se concentrera sur la normalisation du mode de communication avec nos invités, y compris le choix du bon moment.

- Élaborer une politique à l'échelle organisationnelle sur la manière de traiter les plaintes et de résoudre les conflits
- Établir des principes pour guider les relations avec les visiteurs qui peuvent être inculqués au personnel de première ligne de la CPSL
- Appliquer des normes de prestation de services au profit de la clientèle, notamment pour les délais de réponse
- Mettre en place un système de suivi de la correspondance
- Introduire un mécanisme de remontée des commentaires de la clientèle



PLAN DE COMMERCIALISATION

PLAN RELATIF AUX MÉDIAS PAYANTS | 2023.2024

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
Parcs du Saint-Laurent	Générer des recettes et augmenter les ventes liées aux séjours prolongés et de passage dans les terrains de camping, dans les hébergements couverts et sur les plages de la CPSL	<p>Principal : Achalandage sur le site</p> <p>Secondaire : Promotion</p>	<p>Données démographiques : Femmes et hommes 30 à 65 ans</p> <p>Données géographiques : Ottawa, Kingston, Cornwall, Brockville, Montréal</p> <p>Anglophones et francophones</p>	<p>Canaux médiatiques à fort rayonnement :</p> <p>Contenu numérique</p> <p>Circuits de découverte</p> <p>Médias sociaux</p> <p>Facebook et Instagram</p>	<p>De juin à août 2023 Camps d'été</p> <p>De fin juin à fin juillet 2023 Plages</p> <p>Novembre et décembre 2023 Chèques-cadeaux</p> <p>Février et mars 2023 Offre de terrains de camping</p>	Inclusion des frais liés aux médias XX \$ (à déterminer)



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
Marina du parc Crysler	Générer des recettes et augmenter les ventes saisonnières, liées aux séjours de passage et en matière d'entreposage de la marina du parc Crysler, une propriété des Parcs du Saint-Laurent	<p>Principal : Achalandage sur le site</p> <p>Secondaire : Promotion</p>	<p>Données démographiques – Hommes et femmes 30 à 65 ans</p> <p>Données géographiques : Brockville, Ottawa, Cornwall, Montréal (+50 km)</p> <p>Anglophones et francophones</p>	<p>Canaux médiatiques à fort rayonnement :</p> <p>Contenu numérique Médias sociaux Facebook et Instagram Médias imprimés</p> <p>Boating Ontario Guide (en anglais) à la demande de la marina</p>	<p>De juin à août 2023 Plaisanciers de passage</p> <p>D'août à octobre 2023 Entreposage hivernal</p> <p>De janvier à décembre 2024 Annonce dans Boating Ontario</p> <p>Février et mars 2024 Appontement saisonnier</p>	<p>Inclusion des frais liés aux médias</p> <p>XX \$ (à déterminer)</p>
Terrain de golf Upper Canada	Générer des recettes et augmenter le nombre de joueurs et de membres du terrain de golf Upper Canada, une propriété des Parcs du Saint-Laurent	Achalandage sur le site	<p>Données démographiques – Golfeurs</p> <p>Hommes et femmes 25 à 70 ans</p> <p>Données géographiques : Cornwall, Ottawa, Est de l'Ontario (de Kingston à Cornwall) Anglophones et francophones</p>	<p>Canaux médiatiques ciblés et à fort rayonnement :</p> <p>Contenu numérique Médias sociaux Facebook et Instagram</p> <p>Publications dans le domaine du golf Médias imprimés : Sports Energy (en anglais)</p>	<p>De mai à août 2023 Saison principale</p> <p>Septembre et octobre 2023 Blitz d'automne</p> <p>De la mi-novembre à la mi-décembre 2023 Chèques-cadeaux</p> <p>Janvier et février 2024 Adhésions</p>	<p>Inclusion des frais liés aux médias</p> <p>XX \$ (à déterminer)</p>



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
<p style="text-align: center;">Fort Henry</p>	<p>Générer des recettes et augmenter les entrées au Fort Henry de la CPSL (lieu historique) et à ses événements</p>	<p>Principal : Achalandage sur le site</p> <p>Secondaire : Promotion</p>	<p>Données démographiques – Femmes et hommes 30 à 65 ans</p> <p>Données géographiques : Kingston, Belleville, Brockville, Ottawa</p> <p>Anglophones et francophones</p>	<p>Canaux médiatiques à fort rayonnement :</p> <p>Contenu numérique Circuits de découverte Médias sociaux Facebook, Instagram, TikTok Radio Partenariats Médias imprimés</p>	<p>D'avril à décembre 2023 Mariages</p> <p>Mai et juin 2023 Ouverture de la saison</p> <p>Mai et juin 2023 Défi Boulet de canon (principale période)</p> <p>Mai et juin 2023 Festival de bière artisanale YGK</p> <p>De la fin mai à la mi-juillet 2023 Programmation quotidienne (partie 1)</p> <p>De la mi-juillet à septembre 2023 Programmation quotidienne (partie 2)</p> <p>De la mi-juillet à août 2023 Cérémonies du crépuscule</p> <p>De la mi-juillet à la mi-août 2023 Tattoo</p>	<p>Inclusion des frais liés aux médias XX \$ (à déterminer)</p>



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
					Septembre et octobre 2023 Pumpkinferno Novembre et décembre 2023 Événement hivernal à déterminer Janvier et février 2024 Winter Spirits/Féerie hivernale Du 1 ^{er} au mars 2024 Défi Boulet de canon (inscription hâtive)	

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
Upper Canada Village	Générer des recettes et augmenter les entrées à Upper Canada Village (site historique de la CPSL)	Achalandage sur le site	Données démographiques – Femmes et hommes 30 à 65 ans Données géographiques : Ottawa, Est de l'Ontario (de Kingston à Cornwall) Secondaire : Québec	Canaux médiatiques à fort rayonnement : Contenu numérique Circuits de découverte Médias sociaux Facebook, Instagram, TikTok Partenariats Médias imprimés	Mai 2023 Ouverture de la saison De la fin mai à la mi-juillet 2023 Saison principale (partie 1) De la mi-juillet à septembre 2023	Inclusion des frais liés aux médias À déterminer



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
			Anglophones et francophones		Saison principale (partie 2) Avril et mai 2023 Camps d'été De la mi-avril à la mi-juin 2023 Programmes éducatifs et d'appréciation des enseignants Août et septembre 2023 Foire d'automne et fin de semaine des amateurs de chevaux Blitz d'automne Septembre et octobre 2023 Pumpkinferno De novembre 2023 à janvier 2024 Alight at Night/Village en lumières	



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
Visites guidées du Pénitencier de Kingston	Générer des recettes et augmenter le nombre d'entrées pour l'expérience la plus prisée et renouvelée de Kingston – les visites guidées du Pénitencier	Achalandage sur le site	Données démographiques – Femmes et hommes 30 à 65 ans Données géographiques : Est de l'Ontario (Kingston à Cornwall), RGT et Ottawa Anglophones et francophones	Canaux médiatiques à fort rayonnement : Contenu numérique Circuits de découverte Médias sociaux Facebook, Instagram, TikTok Partenariats Médias imprimés	Mai et juin Ouverture de la saison De la fin mai à la mi-juillet 2023 Saison principale (partie 1) De la mi-juillet à septembre 2023 Saison principale (partie 2) De juin à août Visites guidées sur mesure Septembre et octobre Blitz d'automne	Inclusion des frais liés aux médias À déterminer



UNITÉ OPÉRATIONNELLE	OBJECTIF	IRC	GROUPE CIBLE	TACTIQUES MÉDIATIQUES	CALENDRIER	BUDGET
Ensemble de la CPSL	Générer des recettes et accroître la notoriété des sites et attractions de la CPSL	Achalandage sur le site	<p>Données démographiques – Selon l'unité opérationnelle susmentionnée</p> <p>Données géographiques : Selon l'unité opérationnelle susmentionnée</p>	<p>Campagne de recherche payante pour les actifs de la CPSL :</p> <p>Camping et plages Marina du parc Chrysler Terrain de golf Upper Canada Fort Henry Upper Canada Village Visites guidées du Pénitencier de Kingston</p> <p>Campagne d'impression au début de la saison mettant en évidence toutes les unités opérationnelles dans les principales publications imprimées</p>	<p>Mai et juin 2023 Terrain de golf Upper Canada</p> <p>De juin à août 2023 Marina du parc Chrysler</p> <p>De juin à août 2023 Visites guidées du Pénitencier de Kingston</p> <p>De juin à août 2023 Upper Canada Village</p> <p>De juillet à août 2023 Plages</p> <p>De juin à août 2023 Programmation automnale principale du Fort Henry</p> <p>Mai et juin 2023 Festival de bière artisanale YGK</p> <p>De février à mars 2024 Offre de terrains de camping</p> <p>Du 1 mars au 31 mars 2024 Défi Boulet de canon</p>	EXCLUSION des frais liés aux médias À déterminer



PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET SALONS DANS LE SECTEUR DU VOYAGE

Date	Lieu	Mission commerciale
Mai et juin 2023	Québec (Québec)	Rendez-vous Canada (RVC), le salon professionnel du voyage
Août 2023	Winnipeg (Manitoba)	Conférence annuelle de la Student & Youth Travel Association (SYTA) (à confirmer auprès de Tourisme Kingston)
Octobre et novembre 2023	Trois-Rivières (Québec)	Salon Bienvenue Québec

FONDS CRÉÉ PAR KINGSTON DESTINATION, ENTRE AUTRES GRÂCE AUX VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON

- Site Web et hébergement
- Événements et lancements de programmes pour les partenaires, les médias et la communauté en général
- Promotion croisée des propriétés de la CPSL, optimisation des médias payants et sensibilisation de la communauté
- Poursuite d'une campagne de recherche payante
- Missions commerciales internationales et nationales
- Rafrâichissement de la marque de la CPSL
- Soutien à la signalisation et rafraîchissement de celle-ci



PLAN RELATIF AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Plan de cybersécurité en TI et plan de déploiement de services électroniques

La vision qui guide les équipes des technologies de l'information (TI) de la CPSL est de renforcer la cybersécurité et la prestation de services numériques grâce au développement d'une infrastructure fiable et sécurisée. Une telle infrastructure se traduit par une meilleure diffusion d'applications et de ressources axées sur Internet et d'autres réseaux visant à améliorer l'expérience de visite et de consultation. Sa mise en œuvre sera poursuivie en 2023-2024.

Cybersécurité

Pour répondre aux recommandations formulées dans le cadre d'une évaluation de la cybersécurité, la CPSL veillera à renforcer sa position au moyen de campagnes de simulation d'attaques par courriel et par l'obtention de ressources d'apprentissage obligatoires et facultatives en matière de cybersécurité proposées dans le système de gestion de l'apprentissage de la CPSL (Learning Management System).

Pour renforcer la sécurité des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables, en plus d'assurer la protection de ses terminaux et des mesures d'authentification multifactorielle en place, la CPSL étudiera les technologies de sécurité biométrique pour les serveurs ainsi que les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.

Plan de prestation des services électroniques

En 2019-2020, la CPSL a fait passer sa solution ERP (planification des ressources d'entreprise) à un modèle hébergé dans le nuage informatique. En 2023-2024, la CPSL veillera à ce que l'hébergement dans le nuage informatique soit conforme aux normes de sécurité les plus récentes en la matière, conformément aux normes du gouvernement de l'Ontario et aux normes internationales.

Services de la technologie de l'information

L'équipe des TI continue de soutenir les opérations dans différents domaines fonctionnels, soit : la cybersécurité, les services de réseau et d'infrastructure, les services d'application, les services d'assistance et les services de systèmes de communication internes.

Le personnel et les visiteurs bénéficieront ainsi d'une meilleure expérience Wi-Fi et d'un meilleur accès aux applications internes. Dans le contexte de ce plan, la revitalisation de l'infrastructure Internet haute vitesse pour les terrains de camping situés le long du chemin du Long-Sault commencera en 2023-2024 et se poursuivra jusqu'en 2025-2026.

En outre, l'amélioration de l'accès à Internet permettra de renforcer les technologies intelligentes, comme la surveillance de la sécurité, les capteurs des barrières de stationnement et l'Internet des objets (IoT) afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de la CPSL.



PLAN RELATIF AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

1. INTÉGRATION DU SYSTÈME DE GESTION DES RAPPORTS FINANCIERS (AUTOMATISATION)

Concevoir et mettre en place des processus pour mettre en œuvre une solution fonctionnelle qui intègre des systèmes ou des services cloisonnés avec ou sans tierce partie. Le service informatique de la CPSL réalisera ces objectifs en adoptant les mesures suivantes :

- Respecter les exigences techniques, notamment pour l'intégration des nouveaux systèmes de gestion (billetterie du lieu historique, marina et entrées au terrain de golf) au système financier de la CPSL
- Mettre à niveau la plateforme de productivité en nuage de la CPSL vers l'abonnement le plus élevé, en renforçant la sécurité, en ajoutant des communications unifiées, en gérant des appareils mobiles, en recourant aux unités opérationnelles et en utilisant des sites Web ministériels et des ressources de stockage
- Simplifier les processus administratifs grâce à une mise à niveau vers le système ERP de la CPSL
- Garantir la conformité réglementaire des fournisseurs de services Internet et de solutions de logiciel-service (IaaS et SaaS)
- Améliorer les méthodes de communication et de messagerie internes de la CPSL en recourant aux services Internet et aux solutions de logiciel-service (IaaS et SaaS)
- Réduire l'empreinte informatique dans l'ensemble des unités opérationnelles et fonctionnelles en migrant vers un modèle infonuagique

2. DÉVELOPPEMENT DE L'INFRASTRUCTURE ET ACCESSIBILITÉ DES TI

Les mesures suivantes seront prises pour l'implantation d'une infrastructure informatique physique facilitant l'accès des services et des unités opérationnelles de l'entreprise aux « infrastructures, partout et en tout temps », à « l'informatique à la demande » et aux « logiciels-services hébergés dans le nuage » grâce à des solutions de logiciel-service (SaaS) :

- Favoriser l'accès aux services et aux ressources informatiques sans frontières pour soutenir le personnel en mode de travail hybride et celui à distance à temps plein
- Améliorer le service à la clientèle grâce à la mise à disposition d'une infrastructure Wi-Fi en région rurale et à l'expansion de l'infrastructure Internet dans les secteurs les plus importants
- Mettre en place une infrastructure de serveurs en nuage pour améliorer le temps de disponibilité des services, la durabilité et l'accès sans frontières aux ressources d'entreprise
- Mettre en place une infrastructure sans fil reliant les services cloisonnés au réseau de la CPSL pour la mise à disposition d'applications et l'automatisation
- Se doter de l'infrastructure et de la technologie de l'informatique en nuage (IaaS, SaaS et serveurs virtuels) pour favoriser l'automatisation des processus d'affaires, le déploiement rapide de fonctionnalités et l'évolutivité de l'infrastructure sur demande
- Fournir un soutien pour un plan pluriannuel de réparation et de restauration de l'infrastructure sans fil à fibres optiques et à micro-ondes, ainsi qu'un plan d'immobilisations élaboré conjointement avec le MTCS
- Fournir une assistance technique pour l'acquisition et la mise en œuvre de systèmes de points de vente, de réservation, de gestion des entrées, de vente au détail et de billetterie, ainsi que de sites Web



3. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Pour garantir la sécurité de l'environnement informatique au sein de la CPSL, les politiques et les lignes directrices en matière de TI, notamment en ce qui a trait aux ressources intellectuelles, doivent s'harmoniser avec les politiques TI de la CPSL et de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Le personnel est tenu d'utiliser les ressources TI de la CPSL en suivant et en comprenant les pratiques exemplaires. Cette initiative soutient également les objectifs stratégiques relatifs à l'investissement dans le personnel.

- Respecter les politiques en matière de TI de la CPSL et suivre la formation aux meilleures pratiques de l'informatique destinée au personnel
- Sécuriser l'accès et l'intégrité des ressources intellectuelles de l'entreprise grâce à l'authentification à deux facteurs (A2F), améliorer la sécurité du périmètre réseau des systèmes de TI, resserrer les règles d'accès au réseau et renforcer les systèmes de détection et de prévention des intrusions
- Déployer une stratégie d'archivage et de reprise après sinistre qui cadre avec les politiques de conservation et d'archivage de la FPO en utilisant la réplication des ressources (ressources sauvegardées à la fois localement et dans le nuage)
- Protéger les propriétés intellectuelles de la CPSL grâce à l'A2F, à la mise en œuvre des contrôles d'accès et des autorisations et à l'adoption de politiques relatives aux groupes d'utilisateurs
- Sécuriser l'accès au réseau sur place et à distance, assurer la confidentialité et protéger les courriels et les documents en utilisant une application mobile, les textos et les appels vocaux comme deuxième facteur d'authentification
- Opter pour des plans de protection des courriels et des données qui prévoient une sauvegarde infonuagique et l'utilisation d'un système complet de sécurité dans le nuage pour bloquer les menaces et garantir la sécurité des points de terminaison
- Lancer régulièrement des campagnes de simulation d'attaques par courriel
- Faire connaître aux employés les ressources de formation qui leur sont offertes par l'intermédiaire du système de gestion de l'apprentissage de la CPSL
- Recourir à l'authentification biométrique des ordinateurs, notamment pour prévenir les menaces

4. SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE

Il est important d'offrir des services d'assistance technique efficaces aux unités opérationnelles et fonctionnelles ainsi qu'aux visiteurs et aux fournisseurs. Les données recueillies pendant la planification des activités sont suffisantes pour comprendre les besoins des parties intéressées, et un plan d'action est en place pour corriger les lacunes. La stratégie de service en TI de la CPSL repose sur les données recueillies, les billets du centre de soutien technique et les demandes des parties prenantes. Ces données se traduisent ensuite en besoins de la clientèle et donnent lieu à une stratégie d'atténuation.

- Agir en amont pour atténuer les conséquences des problèmes signalés en fonction des statistiques du service d'assistance
- Enrichir la formation du personnel des parcs sur le système de réservation en mettant à leur disposition des ressources sur place, puis donner une formation d'appoint dans les deux semaines suivantes
- Poursuivre la mise en ligne du site Web du centre d'assistance de la CPSL pour améliorer la disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, l'accessibilité, la saisie des données par les utilisateurs, le suivi des billets et la gestion des actifs logiciels et matériels
- Offrir un accès sécurisé à l'assistance à distance pour tous les dispositifs électroniques fournis par la CPSL depuis n'importe quel endroit disposant d'un accès Internet



- Veiller à ce que l'équipe informatique du soutien technique reçoive une notification immédiate (24 h/24, 7 j/7) dès l'apparition d'une panne touchant la CPSL, la création d'un billet ou tout événement portant atteinte à la sécurité

5. COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE ET PARTICIPATION DES EMPLOYÉS

Communiquer efficacement à l'interne et à l'externe pour faciliter la collaboration entre tous Voici les pierres d'assise du système informatique de la CPSL :

- Renforcer les liens avec le ministère par des consultations régulières, et travailler avec le ministère à l'élaboration des pratiques exemplaires en matière de technologie, d'approvisionnement, de politique et de conformité
- Opter pour un système centralisé de gestion des postes mobiles pour administrer et sécuriser les appareils iOS, Android, Windows et macOS
- Recourir à un système de gestion de la relation client (CRM) à l'échelle de l'entreprise pour gérer efficacement les interactions de la CPSL avec les invités et recueillir et analyser les statistiques sur la vente au détail et les entrées
- Utiliser les communications unifiées reliant le système de collaboration de la CPSL, l'environnement téléphonique basé sur le nuage PBX, les relations avec la clientèle et tous les secteurs étendus de l'organisme
- Se servir de tableaux de bord, de salles de réunion virtuelles et de mécanismes de mise à jour visuelle pour favoriser la communication entre les participants, internes et externes
- Assister l'équipe CRCC en ce qui concerne la mise à jour ou le développement des serveurs et sites Web, la gestion de l'hébergement, l'enregistrement de domaines et la gestion des certificats SSL
- Assister l'équipe CRCC en ce qui concerne les exigences et la mise en œuvre de la carte de personnel numérique

6. TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES VERTES

Les ordinateurs et les télécommunications sont utilisés de manière à potentialiser les avantages pour l'environnement et à minimiser les coûts externes. Avec l'informatique verte, la CPSL veut faire porter l'effort sur la réduction de l'impact environnemental en améliorant les pratiques de travail des utilisateurs finals, en créant des bureaux à haut rendement énergétique (y compris des environnements de travail à domicile) et en réduisant la consommation énergétique des centres de données.

- Réduire les coûts associés à l'emploi du papier et les émissions de dioxyde de carbone en éliminant les photocopieurs et en utilisant les documents numériques
- Adapter la documentation numérique et la réplique des ressources de la CPSL (ressources sauvegardées à la fois localement et dans le nuage), et mettre en œuvre un futur système de gestion des documents qui réduira le besoin d'installations d'entreposage des documents
- Réduire la taille des centres de données, diminuer la consommation énergétique et la climatisation grâce à l'application de politiques de gestion de la consommation d'énergie, à l'utilisation de portables et à la migration continue des serveurs sur place vers l'infonuagique
- Réduire davantage les serveurs physiques des centres de données sur site en minimisant l'environnement de serveurs virtualisés, ce qui réduit la consommation d'énergie et l'empreinte carbone
- Élaborer et adapter une stratégie novatrice de gestion des déchets électroniques qui ne sont plus produits



- Poursuivre les efforts en vue d'un environnement 100 % sans papier grâce à la numérisation des processus par la mise en œuvre de systèmes de gestion des documents et de l'information, ainsi que de systèmes de signature numérique.
- Réduire l'empreinte des déplacements quotidiens en tirant parti des technologies de travail à distance

PLAN D'ENTRETIEN ET D'EXPLOITATION

Le plan quinquennal d'entretien et d'exploitation de la CPSL est principalement axé sur la revitalisation de l'infrastructure essentielle nécessaire au fonctionnement de l'ensemble de la Commission. Le plan prévoit également une stratégie prédictive de remplacement des actifs utilisant l'analyse des données pour atténuer les risques et mettre en œuvre des stratégies de réduction des émissions de carbone afin de créer une organisation durable. Investir dans le perfectionnement du personnel tout en créant un environnement inclusif et productif nous aidera à atteindre nos objectifs.

SERVICES D'ENTRETIEN ET D'EXPLOITATION

L'équipe de responsables des services d'entretien et d'exploitation de la CPSL fournit des services opérationnels accessibles à toutes les unités opérationnelles : entretien des terrains et des bâtiments; gestion des actifs; services d'arpentage et de dessin; gestion forestière; gestion des déchets; services spécialisés; services de viabilité hivernale; gestion des réseaux d'égouts et d'eau; services de nettoyage; soutien aux événements spéciaux; administration du parc automobile; services d'entretien du parc automobile et de l'équipement; gestion des magasins centraux; services de ramassage et de livraison; administration de la santé et de la sécurité au travail; gestion des fournisseurs de services et administration de la sécurité.

PILIER EN MATIÈRE D'ENTRETIEN ET D'EXPLOITATION

STRATÉGIE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE POUR LA REVITALISATION ET L'ENTRETIEN DE L'INFRASTRUCTURE

Tirer parti du système AMIS pour cerner et gérer les priorités en matière de revitalisation de l'infrastructure et élaborer des stratégies d'entretien préventif afin de réduire les risques

- Recueillir des données sur les biens et des données d'attributs à l'aide de dispositifs portatifs SIG (systèmes d'information géographique), de spécifications de fabrication et de registres d'entretien
- Estimer les besoins en maintenance des biens et propriétés de la CPSL en s'appuyant sur le système d'information de gestion des actifs et sur les rapports d'état technique existants
- Établir des priorités en fonction de l'état, de la conformité au code et du respect de la législation des organes directeurs
- Créer des programmes de maintenance préventive en utilisant les capacités d'inventaire et de planification des actifs de NETFacilities
- Mettre à jour l'inventaire du magasin central et le calendrier de réapprovisionnement pour soutenir les nouvelles procédures de maintenance préventive
- Créer des procédures normalisées afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité opérationnelles



- Collaborer à l'interne pour établir les priorités en matière de maintenance et éviter les interruptions de la programmation

STRATÉGIE DE GESTION DE PROJETS

Collaborer avec les ressources internes et externes (Infrastructure Ontario) pour mettre en œuvre et gérer le plan d'immobilisations et d'autres projets clés

- Aider à la création d'une équipe de gestion des projets d'immobilisations
- Coordonner avec la direction interne, l'équipe de gestion des projets d'immobilisations et Infrastructure Ontario (IO) l'élaboration de plans de revitalisation de l'infrastructure en fonction des données recueillies dans le système de gestion des actifs
- Élaborer un cadre pour rationaliser les propositions de projets
- Évaluer l'impact sur l'environnement, les perturbations de la programmation et les répercussions sur la sécurité de tous les projets
- Travailler à l'atténuation des risques à partir de données afin de créer un modèle prédictif de remplacement des actifs

INITIATIVE DE RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE

Contribuer à la durabilité de l'environnement grâce à des stratégies de gestion des ressources nouvelles et existantes

- Réduire au minimum les émissions de dioxyde de carbone en mettant en œuvre des stratégies d'utilisation de la flotte et en utilisant les capacités d'optimisation de la flotte de Holman (ARI) Insight
- Installer des systèmes de chauffage et de refroidissement à haut rendement, et entretenir les composants existants afin de réduire les besoins énergétiques tout en compensant les émissions de carbone
- Continuer de fournir et d'améliorer les services d'enlèvement des déchets tout en respectant les lignes directrices et la réglementation du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (MEPP)
- Aider les autres sites à éliminer les déchets dangereux et les matières recyclables
- Numériser le processus de suivi des activités du site d'élimination des déchets (services d'entretien et d'exploitation)

SERVICES DE GESTION DU PARC DE VÉHICULES

Numériser les services liés à la gestion du parc de véhicules afin de fournir un soutien opérationnel à toutes les unités

- Mettre en place un système de réservation électronique pour les véhicules et veiller à son accessibilité auprès des membres du personnel



- Installer des dispositifs électroniques de journalisation certifiés sur les véhicules lourds afin d'assurer la conformité aux exigences du ministère des Transports
- Utiliser le modèle de réapprovisionnement du centre de gestion du parc véhicules du MTO pour établir les priorités en matière de mise au rebut et mettre en œuvre une stratégie de remplacement
- Collaborer avec la direction et le personnel pour déterminer les besoins en matière d'inventaire des véhicules du parc automobile

INITIATIVE DE DURABILITÉ ORGANISATIONNELLE

Optimiser l'affectation des employés pour atténuer les pressions liées aux travaux d'entretien différés

- Créer un nouveau poste administratif pour collecter et enregistrer les données sur les actifs et contribuer à la création de procédures opérationnelles normalisées
- Prolonger les contrats avec le personnel existant pour s'adapter à un environnement changeant et répondre à des besoins supplémentaires
- Affecter du personnel au soutien de la stratégie de maintenance préventive pour la revitalisation et l'entretien de l'infrastructure

MESURES ET OBJECTIFS DE RENDEMENT AU COURS DES TROIS EXERCICES DU PLAN

Compte tenu de son large mandat et de la nature diversifiée des activités faisant partie de son portefeuille, conjugués à la nécessité de respecter les priorités du gouvernement, la CPSL doit recourir à plusieurs instruments de mesure du rendement. Les résultats sur le rendement, indiqués comme des extrants ou des résultats pour se conformer à la Directive concernant les organismes et les nominations, sont régulièrement examinés par les responsables des unités opérationnelles de la CPSL, l'équipe de direction et le Conseil des commissaires. Les principales mesures du rendement que la CPSL utilise pour suivre le rendement figurent ci-dessous.

RENDEMENT FINANCIER (BASÉ SUR LES RÉSULTATS) ET FRÉQUENTATION (BASÉ SUR LES EXTRANTS)

La haute direction effectue des examens financiers mensuels des indicateurs de rendement clés, de l'état des résultats, des rapports sur la réserve interne assujettie à des restrictions (RIR), des rapports sur les immobilisations et des rapports sur les activités (fréquentation) afin d'évaluer le rendement financier par rapport à celui prévu et à l'année précédente pour déterminer les tendances et cerner les possibilités.



CPSL	Budget 2022-2023	Budget 2023-2024	Budget 2024-2025	Budget 2025-2026
Activités (CPSL, sauf la marina) ¹	489 000	584 683	602 223	620 290
Activités (uniquement la marina) ²	1 334 000	1 644 348	1 693 678	1 744 489
Activités totales	1 823 000	2 229 031	2 295 902	2 364 779
Recettes	14 532 566	17 916 319	18 453 809	19 007 423
Dépenses	21 242 238	24 412 216	23 731 650	24 108 823
Revenu net (perte) avant paiement de transfert	(6 709 672)	(6495897)	(5277841)	(5101399)
Paiement de transfert	7 122 800	7 122 800	7 122 800	7 122 800
Revenu net (perte) après paiement de transfert	413 128	626 903	1 844 959	2 021 401

1 Les « activités » des unités opérationnelles de la CPSL se décomposent en nombre d'entrées, de locations, de nuits de camping et de parties de golf.

2 Les « activités » pour la marina représentent la longueur amarrée ou entreposée en pieds.

SATISFACTION DES VISITEURS

La satisfaction optimale des invités est un facteur clé de l'amélioration des résultats financiers. Nous comptons atteindre cette finalité en nous conformant à des normes de prestation de services aux invités, en suivant régulièrement les niveaux de satisfaction des invités et en privilégiant un processus décisionnel centré sur les invités qui tient compte de leur démarche. La CPSL s'engage à prendre les mesures suivantes pour prendre le pouls de la satisfaction des visiteurs, considérés comme des « invités » :

- Recueillir des données pour suivre l'utilisation des différentes voies de communication avec les invités;
- Permettre aux invités d'utiliser les médias sociaux (destinés aux relations avec les invités) pour multiplier les points de contact et réduire le délai d'attente;
- Offrir un service exceptionnel aux invités en ligne en répondant rapidement, aimablement, positivement et point par point aux questions et commentaires;
- Être à l'écoute du public des médias sociaux pour mieux déchiffrer les sentiments exprimés, se pencher sur les questions litigieuses et faciliter la gestion des relations avec les invités;
- Intégrer un robot de clavardage au nouveau site Web de la CPSL pour fournir des réponses automatisées sur les médias sociaux en dehors des heures d'ouverture;
- Encourager les réservations directes en ligne;
- Optimiser l'utilisation des outils numériques pour réduire le nombre de questions générales et de réponses par courriel;
- Appliquer des normes de prestation de services aux invités, notamment pour les délais de réponse
- Mettre en place un mécanisme de remontée des commentaires des invités



- Mettre au point un système de suivi des plaintes et élaborer une politique applicable à l'ensemble de l'organisation pour le traitement des plaintes et la résolution des conflits;
- Élaborer des principes pour guider les relations avec les invités qui peuvent être inculqués au personnel de première ligne de l'organisation

Mesure	Cible en 2022-2023	Cible en 2023-2024	Cible en 2024-2025	Objectif pour 2025-2026	Type de mesure
Pourcentage des services des relations avec la clientèle fournis par voie numérique	Établir un point de référence*	Point de référence : +10 %	Point de référence : +15 %	Point de référence : +20 %	Résultat
Volume d'appels entrants	Établir un point de référence*	Point de référence : -10 %	Point de référence : -15 %	Point de référence : -20 %	Résultat
Réponses dans les délais normalisés pour les services à la clientèle	Établir une norme	95 %	100 %	100 %	Extrant

* Des critères de référence seront établis dans le rapport annuel 2022-2023.



RESSOURCES HUMAINES ET SANTÉ ET SÉCURITÉ

Les activités de mesure et de suivi par différents moyens, comme les enquêtes, les réactions directes et les indicateurs et normes de l'industrie, constituent une source d'information utile pour la CPSL pour lui permettre de comprendre l'état actuel de son milieu de travail afin de soutenir ses priorités et de favoriser une culture qui donne la priorité à la santé, à la sécurité et au bien-être. La CPSL continuera de suivre les mesures de rendement ci-dessous :

- Participation du personnel courant au Sondage sur l'expérience des employés de la fonction publique de l'Ontario (FPO);
- Indice de mobilisation des employés;
- Embauche de membres des groupes prioritaires à des postes de direction;
- Nombre de postes bilingues
- Recours annuel à la Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail (PDHT);
- Diminution ciblée, d'une année sur l'autre, des incidents impliquant le personnel et la clientèle
- Maintien des ETP au plafond établi

Mesure (fondée sur les résultats)	2022-2023 (chiffres réels)	2023-2024 (cible)	2024-2025 (cible)	2025-2026 (cible)
Taux de participation au Sondage sur l'expérience des employés de la FPO (personnel courant)	78 %	100 %	100 %	100 %
Indice de mobilisation des employés	74,9	75 à 80	75 à 80	75 à 80
Objectif d'embauche à des postes de direction parmi les groupes prioritaires	30 %	30 % des postes de direction vacants	30 % des postes de direction vacants	30 % des postes de direction vacants
Nombre de postes bilingues	22	22	24	24
Plaintes signalées annuellement en vertu de la Politique de PDHT	1	0 à 1	0 à 1	0 à 1
Taux d'incidents annuels (personnel)	64	20	18	18
Taux d'incidents annuels (clientèle)	20	11	10	10
Maintien des ETP au plafond établi (personnel courant)	64	64	64	64

*Les taux d'incidents indiqués pourraient être sensiblement inférieurs en 2021-2022 en raison de la baisse de la fréquentation et de la diminution de l'effectif sous l'effet de la pandémie. Les objectifs projetés devront peut-être être ajustés en conséquence au cours des années suivantes.

** Les objectifs peuvent changer en fonction des plafonds d'ETP approuvés à l'avenir.

**ÉTAT DES ACTIFS (FONDÉ SUR LES RÉSULTATS)**

Comme les grands biens immobilisés de la CPSL ne cessent de vieillir, bon nombre sont entièrement amortis et toujours utilisés au-delà de leur durée de vie utile prévue – leur valeur comptable nette est nulle. Dans la foulée du Plan d'immobilisations à long terme, la CPSL élaborera une stratégie de remplacement des actifs afin d'accroître la valeur comptable nette (VCN) et de rehausser l'âge moyen de ses actifs; par conséquent, les objectifs de VCN fondés sur les résultats pour 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026 restent constants, à 31 722 000 \$ (voir le tableau ci-dessous). La CPSL espère qu'avec des efforts continus, elle recevra de l'aide en matière de financement et d'investissement de capitaux majeurs et spéciaux, et que la VCN de ses actifs pourra commencer à s'améliorer. Un état des actifs de la CPSL au 31 mars 2022 figure ci-dessous :

IMMOBILISATIONS DE LA CPSL AU 31 MARS 2022

<i>Les chiffres de ce tableau sont exprimés en milliers (000)</i>	Coût	Amortissement cumulé	2022 Valeur comptable nette	2021 Valeur comptable nette
Bâtiments et autres structures	21 320 \$	6 711 \$	14 609 \$	15 244 \$
Améliorations locatives	13 945	5 822	8 123	8 748
Expositions	7 139	6 931	208	705
Machinerie, matériel et outils	4 928	4 165	763	1 031
Véhicules	6 274	5 049	1 225	1 301
Systèmes informatiques et licences	3 536	3 236	300	346
Mobilier et matériel de bureau	1 916	1 763	153	151
Structures	12 610	7 840	4 770	5 295
Immobilisations en cours	1 571	-	1 571	51
	73 239 \$	41 517 \$	31 722 \$	32 872 \$

Au 31 mars 2021, le coût et l'amortissement cumulé des immobilisations se chiffraient respectivement à 70 450 \$ et 37 578 \$.



ANNEXE A
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

DIRECTRICE ET ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE – HOLLEE KEW

- Supervision de la vice-ministre du Tourisme, de la Culture et du Sport, Nina Chiarelli
- Supervision du président du Conseil des Commissaires de la CPSL, Bob Runciman

PERSONNEL RELEVANT DE LA DIRECTRICE ET ADMINISTRATRICE GÉNÉRALE

- Adjoint administratif de direction auprès de la directrice et administratrice générale, Sukrit Chopra (par intérim)
- Directrice ou directeur, Parcs et loisirs, Jennifer Tarini ou Greg Faaren (par intérim))
- Directeur, Sites historiques, Geoff Waycik
- Directeur, Services généraux, Al Adibi
- Directrice, Commercialisation, communications et relations avec la clientèle, Krista Doyle ou Heather Kearney (par intérim)

PERSONNEL RELEVANT DE LA DIRECTRICE, PARCS ET LOISIRS

- Chef, Environnement, aménagement du territoire et projets d'immobilisations, Greg Faaren
- Chef, Opérations régionales des parcs, Lyle Harper
- Chef, Activités récréatives et loisirs, Tim Robins

PERSONNEL RELEVANT DU DIRECTEUR, SITES HISTORIQUES

- Chef, Upper Canada Village, Tracey Ogilby
- Chef, Fort Henry, Kathryn Lowe ou Jaclyn Angel (par intérim)
- Chef, Visites guidées du Pénitencier de Kingston, Greg Gouthro (par intérim)

PERSONNEL RELEVANT DU DIRECTEUR, SERVICES GÉNÉRAUX

- Chef, Ressources humaines, Shannon Moulton
- Chef, Finances, Drew Smith
- Chef, TI, William Wong
- Chef, Entretien et opérations, Stephan Parisien

PERSONNEL RELEVANT DE LA DIRECTRICE, COMMERCIALISATION, COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- Chef, Relations avec la clientèle et communications générales, Heather Kearney



PORTEFEUILLES (UNITÉS OPÉRATIONNELLES)

PARCS ET INSTALLATIONS RÉCRÉATIVES

- Environnement, aménagement du territoire et projets d'immobilisations
- Parcs et terrains de camping
- Attractions et activités récréatives
 - Marina du parc Chrysler
 - Terrain de golf Upper Canada

SITES HISTORIQUES

Upper Canada Village

- Programmation et éducation
- Opérations
- Responsabilité opérationnelle pour la vente au détail et les événements spéciaux
- Maintenance des installations et des biens

Fort Henry

- Programmation et éducation
- Opérations
- Responsabilité opérationnelle pour la vente au détail et les événements spéciaux
- Maintenance des installations et des biens

Visites guidées du Pénitencier de Kingston

- Programmation et éducation
- Opérations
- Responsabilité opérationnelle pour la vente au détail et les événements spéciaux

SERVICES GÉNÉRAUX

- Services financiers
 - Rémunération et avantages sociaux
 - Comptes fournisseurs
 - Comptes débiteurs
 - Approvisionnement et ententes
 - Planification financière et analyse
 - Gestion de projets
- Technologie de l'information
 - Gestion de la cybersécurité et de la conformité aux politiques
 - Gestion de l'infrastructure réseau (locale et en nuage)



- Gestion des systèmes de communication interne et externe
- Distribution d'applications
- Services d'architecte de solutions
- Administration et conception de systèmes
- Gestion de projets de TI
- Services spécialisés en TI
- Ressources humaines
 - Opérations liées aux RH
 - Conception organisationnelle
 - Relations de travail stratégiques
- Entretien et opérations
 - Maintenance des terrains
 - Maintenance des bâtiments
 - Magasin central / Santé et sécurité
 - Administration des projets et de la maintenance

COMMERCIALISATION, COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- Stratégie de marketing et expérience de visite
- Ventes, commandites, nouvelles affaires et génération de recettes
- Médias payants et industrie du voyage
- Contenu numérique et médias sociaux
- Conception graphique
- Communications générales
- Relations avec la clientèle



ANNEXE B

FRAIS APPROUVÉS PAR LE CONSEIL DES COMMISSAIRES

FRAIS APPROUVÉS POUR LE FORT HENRY

FRAIS FIXÉS POUR LE FORT HENRY (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Entrée générale pour la saison principale</i>		
Adultes	20,00 \$	20,00 \$
Aînés	20,00 \$	20,00 \$
Étudiants	13,00 \$	13,00 \$
Adolescents	13,00 \$	13,00 \$
Enfants	Gratuit	Gratuit
Programme de réciprocité	Gratuit	Gratuit
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	10,00 \$	10,00 \$
Fort Henry Guard Club of Canada (membres et personnes à charge)	10,00 \$	10,00 \$
Familles (2 adultes et 3 jeunes)	-	60,00 \$
Cérémonie du crépuscule – adultes	20,00 \$	20,00 \$
Cérémonie du crépuscule – aînés	20,00 \$	20,00 \$
Cérémonie du crépuscule – étudiants	16,00 \$	16,00 \$
Cérémonie du crépuscule – adolescents	16,00 \$	16,00 \$
Cérémonie du crépuscule – enfants	0,00 \$	0,00 \$
Cérémonie du crépuscule – voyageurs – adultes	11,00 \$	15,00 \$
Cérémonie du crépuscule – voyageurs – jeunes	9,75 \$	10,00 \$
Ajout de la Cérémonie du crépuscule à l'entrée générale	10,00 \$	10,00 \$
Ajout d'un siège au balcon (Cérémonie du crépuscule au FH seulement)	20,00 \$	20,00 \$
Passeport vers le passé – Adultes (19 ans et plus)	50,00 \$	50,00 \$
Passeport vers le passé – Enfants (5 ans et plus) et élèves/étudiants (jusqu'à 18 ans)	32,00 \$	32,00 \$
Passeport vers le passé – Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Passeport vers le passé (Privilège) – Adultes (19 ans et plus)	79,00 \$	79,00 \$
Passeport vers le passé (Privilège) – Enfants de 5 à 18 ans	55,00 \$	55,00 \$
Passeport vers le passé (Privilège) – Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
<i>Tattoo</i>		
Adultes	27,00 \$	27,00 \$
Aînés	27,00 \$	27,00 \$
Étudiants	17,00 \$	17,00 \$



FRAIS FIXÉS POUR LE FORT HENRY (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Adolescents	17,00 \$	17,00 \$
Enfants	Gratuit	Gratuit
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	14,00 \$	14,00 \$
Ajout de la programmation de jour	10,00 \$	10,00 \$
Ajout d'un siège au balcon (événements en soirée au FH seulement)	20,00 \$	20,00 \$
<i>Cadence</i>		
Adultes	-	30,00 \$
Aînés	-	30,00 \$
Étudiants	-	20,00 \$
Adolescents	-	20,00 \$
Enfants	-	Gratuit
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	-	15,00 \$
Ajout de la programmation de jour	-	10,00 \$
Ajout d'un siège au balcon (événements en soirée au FH seulement)	-	20,00 \$
<i>Programmes éducatifs et spécialisés</i>		
Camp d'été	-	250,00 \$
<i>Festival de la bière YGK</i>		
Adultes – à l'avance	20,00 \$	20,00 \$
Adultes – le jour même	20,00 \$	22,00 \$
Adultes – VIP	-	40,00 \$
Adolescents	12,00 \$	12,00 \$
Enfants	Gratuit	Gratuit
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	10,00 \$	10,00 \$
<i>Défi Boulet de canon</i>		
Défi Boulet de canon (équipe; inscription hâtive)	60,00 \$	60,00 \$
Défi Boulet de canon (équipe; inscription ordinaire)	75,00 \$	75,00 \$
Défi Boulet de canon (personne seule; inscription hâtive)	65,00 \$	65,00 \$
Défi Boulet de canon (personne seule; inscription ordinaire)	80,00 \$	80,00 \$
Défi Boulet de canon (jour même; personne seule)	95,00 \$	95,00 \$
Défi Boulet de canon (jour même; équipe)	100,00 \$	100,00 \$
Défi Boulet de canon – tarif pour la CPSL	50,00 \$	50,00 \$
<i>Programmation de base de l'automne</i>		
Visite à pied hors saison – Adultes	13,00 \$	13,00 \$
Visite à pied hors saison – Aînés	13,00 \$	13,00 \$
Visite à pied hors saison – Étudiants	13,00 \$	13,00 \$
Visite à pied hors saison – Jeunes	13,00 \$	13,00 \$



FRAIS FIXÉS POUR LE FORT HENRY (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Visite à pied hors saison – Enfants	Gratuit	Gratuit
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	10,00 \$	10,00 \$
<i>Pumpkinferno</i>		
Pumpkinferno	20,00 \$	20,00 \$
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	10,00 \$	10,00 \$
Réservation de groupe privé (jusqu'à 300 personnes)	4 500,00 \$	4 500,00 \$
Réservation de groupe privé Plus (par groupe de 100 personnes au-delà de 300 personnes)	1 200,00 \$	1 200,00 \$
Événement hivernal (nom à déterminer)		
Événement hivernal – Adultes	-	15,00 \$
Événement hivernal – Jeunes	-	10,00 \$
Événement hivernal – Aînés	-	10,00 \$
Familles (2 adultes et 2 jeunes/enfants)	-	40,00 \$
Forfait pour amis (4 adultes)	-	50,00 \$
<i>Frais de location de locaux, de biens et de services</i>		
Location de costumes (sur place)	40,00 \$	40,00 \$
Location de costumes (hors site)	85,00 \$	85,00 \$
Frais de fournisseur 1 (magazine M)	150,00 \$	150,00 \$
Frais de fournisseur 2	177,00 \$	177,00 \$
Frais de fournisseur 3	200,00 \$	200,00 \$
Frais de fournisseur 4	250,00 \$	250,00 \$
Frais de fournisseur 5	300,00 \$	300,00 \$
Frais de fournisseur 6	450,00 \$	450,00 \$
Frais de fournisseur 7 (location mensuelle de casemate, etc.)	650,00 \$	650,00 \$
Frais de fournisseur (entreposage à la place du commerce)	100,00 \$	100,00 \$
Supplément de location d'installations 1 (frais en ligne, etc.)	2,00 \$	2,00 \$
Supplément de location d'installations 2 (promenades hantées, etc.)	2,75 \$	2,75 \$
Nuitée - groupe « paranormal » (accompagné par la sécurité)	600,00 \$	750,00 \$
Location d'un lieu 1 (Grande Salle, à l'heure; magazine M)	200,00 \$	225,00 \$
Location d'un lieu 2 (Grande Salle, 1/2 journée)	600,00 \$	600,00 \$
Location d'un endroit 3 (mariage dans la Grande Salle, de novembre à avril)	1 000 \$	2 700,00 \$
Location d'un lieu 4 (mariage dans la Grande Salle, de mai à octobre)	2200,00 \$	2 700,00 \$



FRAIS FIXÉS POUR LE FORT HENRY (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Location d'un lieu 5 (Grande Salle, journée entière restaurant Harvest Barn seulement)	1000,00 \$	1 000,00 \$
Location du lieu 6 (location de batterie avancée)	1500,00 \$	1 500,00 \$
Location d'un lieu – Mariage; long week-end	-	3 000,00 \$
Location d'un lieu – Mariage; Nouvel An	-	3 500,00 \$
Location du terrain pour une cérémonie – Parc Est	500,00 \$	500,00 \$
Location du terrain pour une cérémonie – Colline Sud (avec réception)	500,00 \$	750,00 \$
Location du terrain pour une cérémonie – Colline Sud (cérémonie seulement)	500,00 \$	1 000,00 \$



TARIFS DE GROUPE POUR LE FORT HENRY :

FORT HENRY	2022-2023	2023-2024	2024 à 2025
TARIFS DE GROUPE (PLUS TVH)			
<i>Entrée générale pour la saison principale</i>			
Groupes (20 et plus) – Adultes	11,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	11,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Groupe (20 et plus) – Étudiants	9,75 \$	11,00 \$	11,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	9,75 \$	11,00 \$	11,00 \$
Groupe scolaire (20 ou plus)	8,85 \$	9,75 \$	9,75 \$
Superviseur supplémentaire (ratio supérieur à 1:5)	15,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
<i>Tattoo</i>			
Groupes (20 et plus) – Adultes	20,00 \$	24,00 \$	24,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	20,00 \$	24,00 \$	24,00 \$
Groupe (20 et plus) – Étudiants	15,00 \$	17,00 \$	17,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	15,00 \$	17,00 \$	17,00 \$
<i>Cadence</i>			
Groupes (20 et plus) – Adultes	-	30,00 \$	30,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	-	30,00 \$	30,00 \$
Groupe (20 et plus) – Étudiants	-	20,00 \$	20,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	-	20,00 \$	20,00 \$
<i>Programmation de base de l'automne</i>			
Groupes (20 et plus) – Adultes	10,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	10,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
Groupe (20 et plus) – Étudiants	7,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	7,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
<i>Pumpkinferno</i>			
Groupes (20 et plus) – Adultes	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Groupe (20 et plus) – Étudiants	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$



TARIFS DES VOYAGISTES POUR LE FORT HENRY :

FORT HENRY	2022-2023	2023-2024	2024 à 2025
TARIFS DES VOYAGISTES (PLUS TVH)			
<i>Entrée générale pour la saison principale</i>			
Cérémonie du crépuscule – voyageurs – adultes	11,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Cérémonie du crépuscule – voyageurs – jeunes	9,75 \$	10,00 \$	10,00 \$
Voyagiste – adultes et laissez-passer	11,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Voyagiste – Aînés	11,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Voyagiste – Étudiants	9,75 \$	10,00 \$	10,00 \$
Voyagiste – Jeunes	9,75 \$	10,00 \$	10,00 \$
<i>Grands événements (Tattoo, Cadence)</i>			
Voyagiste – Adultes	20,00 \$	21,00 \$	23,00 \$
Voyagiste – Aînés	20,00 \$	21,00 \$	23,00 \$
Voyagiste – Étudiants	13,00 \$	13,00 \$	15,00 \$
Voyagiste – Jeunes	13,00 \$	13,00 \$	15,00 \$
<i>Programmation de base de l'automne</i>			
Voyagiste – Adultes	10,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
Voyagiste – Aînés	10,00 \$	10,00 \$	10,00 \$
Voyagiste – Étudiants	7,00 \$	7,00 \$	8,00 \$
Voyagiste – Jeunes	7,00 \$	7,00 \$	8,00 \$
Voyagiste – Enfants	Gratuit	Gratuit	Gratuit
<i>Pumpkinferno</i>			
Voyagiste – Adultes	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Voyagiste – Aînés	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Voyagiste – Étudiants	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$
Voyagiste – Jeunes	14,00 \$	16,00 \$	16,00 \$



FRAIS APPROUVÉS POUR UPPER CANADA VILLAGE

FRAIS FIXÉS POUR UPPER CANADA VILLAGE (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Entrée générale pour la saison principale</i>		
Adultes (19 ans et plus)	24,00 \$	25,00 \$
Étudiants de 13 à 18 ans	18,00 \$	19,00 \$
Enfants de 5 à 12 ans	15,00 \$	16,00 \$
Militaire (avec enfants de 5 ans et plus)	12,00 \$	12,50 \$
Tarif familial (2 adultes et jusqu'à 3 enfants ou jeunes de moins de 18 ans)		80,00 \$
Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Passeport vers le passé – Adultes (19 ans et plus)	50,00 \$	50,00 \$
Passeport vers le passé - Étudiants de 13 à 18 ans	38,00 \$	38,00
Passeport vers le passé – Enfants de 5 à 12 ans	32,00 \$	32,00 \$
Passeport vers le passé – Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Passeport vers le passé (Privilège) – Adultes (19 ans et plus)	79,00 \$	79,00 \$
Passeport vers le passé (Privilège) – Étudiants de 13 à 18 ans	n.d.	60,00 \$
Passeport vers le passé (Privilège) – Enfants de 5 à 12 ans	55,00 \$	55,00 \$
Passeport vers le passé (Privilège) – Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Visites guidées spécialisées	29,00 \$	40,00 \$
<i>Programmation de base de l'automne</i>		
Visites à pied - 5 ans et plus	15,00 \$	16,00 \$
Militaires et membres de leurs familles (5 ans et plus)	12,00 \$	12,00 \$
<i>Programmes spéciaux</i>		
Voyageurs dans le temps (Time Travellers)	665,00 \$	695,00 \$
Les voyageurs du temps essaient un camp (camp de jour en contexte de COVID-19)	295,00 \$	315,00 \$
Programme Jeunes interprètes et expérimentés	275,00 \$	285,00 \$
Conférence pour adultes	275,00 \$	275,00 \$
<i>Alight at Night/Village en lumières</i>		
Soirée d'entreprise	3 900,00 \$	3 900,00 \$
Soirée pour entreprises (jusqu'à 100 invités supplémentaires)	1 100,00 \$	1 100,00 \$
Village en lumières – Adultes de 13 ans et plus	15,00 \$	17,00 \$
Village en lumières – Enfants et jeunes de 5 à 12 ans	14,00 \$	14,00 \$
Militaire (avec enfants de 5 ans et plus)	14,00 \$	14,00 \$
Village en lumières - Enfant de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Groupe/promenade	290,00 \$	n.d.
Promenade en calèche Pommier (jusqu'à 4 personnes)	150,00 \$	150,00 \$
Soirées accessibles	15,00 \$	17,00 \$



FRAIS FIXÉS POUR UPPER CANADA VILLAGE (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Pumpkinferno</i>		
Pumpkinferno – Adultes et jeunes de 13 ans et plus	20,00 \$	22,00 \$
Pumpkinferno – Enfants de 5 à 12 ans	n.d.	20,00 \$
Militaire (avec enfants de 5 ans et plus)	15,00 \$	17,00 \$
Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
Soirées accessibles	20,00 \$	22,00 \$
<i>Frais de location de locaux, de biens et de services</i>		
Location de costumes (sur place)	40,00 \$	Retrait
Location de costumes (hors site) (par soir)	90,00 \$	125,00 \$
Lieu historique pour mariage	825,00 \$	1 200,00 \$
Charrette tirée par des chevaux/Promenade en calèche Pommier (mariage)	300,00 \$	350,00 \$
Transport de la marina par chaland ou charrette (prix total)	300,00 \$	300,00 \$
Mariage dans les jardins	600,00 \$	800,00 \$
Frais de fournisseur (stand pendant la fin de semaine médiévale)	177,00 \$	177,00 \$
Supplément de location d'installations 1 (frais en ligne, etc.)	2,00 \$	2,00 \$
Supplément de location d'installations 2 (promenades hantées, etc.)	2,25 \$	2,75 \$
Supplément de location d'installations 3 (p. ex. course en raquettes Dion)	3,00 \$	3,50 \$
Supplément de location d'installations 4	4,00 \$	4,00 \$
Harvest Barn (avec une autre installation)	600,00 \$	750,00 \$
Harvest Barn (seulement)	1 000,00 \$	1 200,00 \$
<i>Train miniature</i>		
Trajet court	8,00 \$	8,00 \$
Forfait train - Printemps seulement (groupe scolaire)	2,50 \$	2,50 \$
Forfait avec trajet court	5,00 \$	5,00 \$
Enfants de moins de 5 ans	Gratuit	Gratuit
<i>Maison des visiteurs</i>		
Hébergement avec nuitée	295,00 \$	315,00 \$
Hébergement hebdomadaire	1 770,00 \$	1 860,00 \$
Réservations hebdomadaires (du samedi au samedi, du 25 juin au 10 septembre)		
Salle de réunion	150,00 \$	Retrait
Arrivée tôt à 8 h / Départ tardif à 18 h	150,00 \$	175,00 \$
Bois de chauffage	9,00 \$	9,00 \$
Maison des Montgomery	195,00 \$	195,00 \$
Location d'une maison bleue ou grise	150,00 \$	175,00 \$



TARIFS OFFERTS AUX ÉCOLES POUR UPPER CANADA VILLAGE :

UPPER CANADA VILLAGE TARIF POUR SORTIE SCOLAIRE (PLUS TVH)	2022-2023	2023-2024	2024 à 2025
Groupe de jeunes			
Groupe scolaire (20 ou plus)	8,85 \$	8,85 \$	8,95 \$
Saison régulière, superviseur supplémentaire	15,00 \$	15,00 \$	15,00 \$
Exp. éducative immersive jeune/enseignant/surveillant	54,86 \$	60,00 \$	60,00 \$

TARIFS OFFERTS AUX GROUPES POUR UPPER CANADA VILLAGE :

UPPER CANADA VILLAGE TARIFS DE GROUPE (PLUS TVH)	2022-2023	2023-2024	2024 à 2025
Entrée générale pour la saison principale			
Groupes (20 et plus) – Adultes	16,00 \$	18,00 \$	19,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	16,00 \$	Retrait	Retrait
Groupe (20 et plus) – Étudiants	12,00 \$	14,00 \$	15,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	12,00 \$	14,00 \$	15,00 \$
Programmation automnale de base			
Groupes (20 et plus) – Adultes de 18 ans ou plus	12,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	12,00 \$	Retrait	Retrait
Groupe (20 et plus) – Étudiants	9,00 \$	9,00 \$	10,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	9,00 \$	9,00 \$	10,00 \$
Groupes (20 et plus) – Enfants	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Alight at Night/Village en lumières			
Groupes (20 et plus) – Adultes	14,00 \$	15,00 \$	17,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	14,00 \$	Retrait	Retrait
Groupe (20 et plus) – Étudiants	11,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	11,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Pumpkinferno			
Groupes (20 et plus) – Adultes	14,00 \$	16,00 \$	22,00 \$
Groupe (20 et plus :) – Aînés	14,00 \$	n.d.	Retrait
Groupes (20 et plus) – Étudiants	11,00 \$	16,00 \$	20,00 \$
Groupe (20 et plus) – Jeunes	11,00 \$	16,00 \$	20,00 \$



TARIFS OFFERTS AUX GROUPES POUR UPPER CANADA VILLAGE :

UPPER CANADA VILLAGE TARIFS DES VOYAGISTES (PLUS TVH)	2022-2023	2023-2024	2024 à 2025
<i>Entrée générale pour la saison principale</i>			
Voyagiste – Adultes	16,00 \$	18,00 \$	19,00 \$
Voyagiste – Aînés	16,00 \$	Retrait	Retrait
Voyagiste - Étudiants	12,00 \$	14,00 \$	15,00 \$
Voyagiste – Jeunes	12,00 \$	14,00 \$	15,00 \$
<i>Programmation de base de l'automne</i>			
Voyagiste – Adultes	12,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Voyagiste – Aînés	12,00 \$	Retrait	Retrait
Voyagiste – Étudiants	9,00 \$	9,00 \$	10,00 \$
Voyagiste – Jeunes	9,00 \$	9,00 \$	10,00 \$
Voyagiste - Enfants	Gratuit	Gratuit	Gratuit
<i>Alight at Night/Village en lumières</i>			
Voyagiste – Adultes	14,00 \$	16,00 \$	17,00 \$
Voyagiste – Aînés (mercredi soir seulement)	14,00 \$	16,00 \$	Retrait
Voyagiste - Étudiants	11,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Voyagiste – Jeunes	11,00 \$	13,00 \$	14,00 \$
Voyagiste – Randonnée en groupe (15 personnes maximum)	255,00 \$	Retrait	Retrait
<i>Pumpkinferno</i>			
Voyagiste – Adultes	14,00 \$	16,00 \$	22,00 \$
Voyagiste – Aînés	14,00 \$	S.O.	Retrait
Voyagiste – Étudiants	11,00 \$	16,00 \$	20,00 \$
Voyagiste – Jeunes	11,00 \$	16,00 \$	20,00 \$



FRAIS APPROUVÉS POUR LES VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON

FRAIS FIXÉS POUR LES VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Visite habituelle, architecturale, cinématographique ou au crépuscule</i>		
Entrée générale (5 ans et plus)	35,40 \$	35,40 \$
Résidents de Kingston	30,97 \$	30,97 \$
Rabais pour les militaires (50 %)	n.d.	17,70 \$
Jeunes enfants (moins de 5 ans)	0,00 \$	0,00 \$
<i>Visite guidée prolongée</i>		
Entrée générale (5 ans et plus)	70,80 \$	70,80 \$
Résidents de Kingston	66,37 \$	66,37 \$
Rabais pour les militaires (50 %)	n.d.	35,40 \$
Jeunes enfants (moins de 5 ans)	0,00 \$	0,00 \$
<i>Visite guidée express</i>		
Entrée générale (5 ans et plus)	22,12 \$	22,12 \$
Résidents de Kingston		17,70 \$
Rabais pour les militaires (50 %)		11,06 \$
Jeunes enfants (moins de 5 ans)	0,00 \$	0,00 \$

TARIFS OFFERTS AUX ÉCOLES POUR LES VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON :

VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON TARIFS POUR LES GROUPES SCOLAIRES (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Visite habituelle, architecturale, cinématographique ou au crépuscule</i>		
Groupe scolaire (20 ou plus)	26,55 \$	26,55 \$
<i>Visite guidée prolongée</i>		
Groupe scolaire (20 ou plus)	53,10 \$	53,10 \$
<i>Visite guidée express</i>		
Groupe scolaire (20 ou plus)		16,59 \$



TARIFS DES VOYAGISTES POUR LES VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON :

VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON TARIFS POUR LES VOYAGISTES (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Visite habituelle, architecturale, cinématographique ou au crépuscule</i>		
AUPRÈS D'UN VOYAGISTE	26,55 \$	26,55 \$
<i>Visite guidée prolongée</i>		
AUPRÈS D'UN VOYAGISTE	53,10 \$	53,10 \$
<i>Visite guidée express</i>		
AUPRÈS D'UN VOYAGISTE		16,59 \$

TARIFS DES SOIRÉES CINÉMA :

VISITES GUIDÉES DU PÉNITENCIER DE KINGSTON TARIFS DES SOIRÉES CINÉMA (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Entrée générale		17,70 \$
Rabais pour les militaires (50 %)		8,85 \$



GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DU SAINT-LAURENT

TARIFS STANDARD POUR TOUS LES TERRAINS DE CAMPING :

FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Utilisation de jour		
Promotion offrant un accès à la plage en semaine – Prix maximal par véhicule (sauf les jours fériés)	8,85 \$	8,85 \$
Week-end – Prix maximal par véhicule (y compris les jours fériés)	17,70 \$	17,70 \$
Frais de commodité (chemin du Long-Sault, par véhicule)	4,42 \$	4,42 \$
Adultes	8,85 \$	8,85 \$
Aînés	7,08 \$	7,08 \$
Frais de plongée sous-marine à Ivy Lea, par personne	18,08 \$	19,00 \$
Marcheurs et cyclistes	2,65 \$	2,65 \$
Vignette saisonnière pour véhicule (utilisation de jour) – accès à toutes les aires d'utilisation de jour de la CPSL	102,18 \$	90,00 \$
Vignette saisonnière pour véhicule supplémentaire (utilisation de jour) – accès toutes les aires d'utilisation de la CPSL	38,04 \$	45,00 \$
Vignette saisonnière pour véhicule (utilisation de jour) – accès à la baie de Brown ou au chemin du Long-Sault	67,39 \$	Retrait
Frais de pourvoyeurs quotidiens	30,44 \$	31,98 \$
De passage – Véhicule/bateau supplémentaire	11,70 \$	12,30 \$
Nouveau Autobus scolaire/autocar de grande taille (Moyenne de 56 places/autocar et de 46 adultes/autobus scolaire)	n.d.	150,00 \$
Nouveau Petit autobus (petit autobus n'étant ni un autocar ni un autobus scolaire)	n.d.	90,00 \$
Maisonnettes rustiques (cabines)		



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT
(PLUS LA TVH)

	2022-2023	2023-2024
Cabine de campeurs – jour de semaine/nuit (Glengarry, McLaren, Farren, Sanct. oiseaux migrateurs UC, RSC, Ivy)	105,33 \$	110,67 \$
Cabine de campeurs – fin de semaine/nuit (Glengarry, McLaren, Farren, Sanct. oiseaux migrateurs UC, RSC, Ivy)	124,18 \$	130,47 \$
Cabine de campeurs – semaine entière (Glengarry, McLaren, Farren, Sanct. oiseaux migrateurs UC, RSC, Ivy)	704,60 \$	740,33 \$
Chalet perché dans les arbres – Sanctuaire d'oiseaux migrants Upper Canada	333,73 \$	350,65 \$
Chalet perché dans les arbres – Semaine entière – Sanctuaire d'oiseaux migrants Upper Canada	2 002,39 \$	2 103,91 \$
Gîte familial – Woodlands – en semaine	149,71 \$	157,30 \$
Gîte familial – Woodlands – fin de semaine	181,72 \$	190,93 \$
Gîte familial – Woodlands – une semaine entière	953,60 \$	1 001,95 \$
Mini-chalet – jour de semaine – Mille Roches et Woodlands	84,27 \$	88,54 \$
Mini-chalet – fin de semaine – Mille Roches et Woodlands	98,68 \$	103,68 \$
Nouveau Mini-chalet – semaine entière - Mille Roches et Woodlands	n.d.	557,43 \$
Location d'équipement		
Location d'un canot – une demi-journée	26,06 \$	27,38 \$
Location d'un canot – une journée entière	37,23 \$	39,11 \$
Location de vélo – une demi-journée	8,51 \$	8,94 \$
Location de vélo – une journée entière	14,89 \$	15,65 \$
Location de tente (40' X 60') – 2 jours	1 276,32 \$	1 341,03 \$
Location de tente (20' X 40') – 2 jours	638,16 \$	670,51 \$
Location de tente (20' X 30') – 2 jours	531,80 \$	558,80 \$
Location de tente (20' X 20') – 2 jours	425,44 \$	447,01 \$
Tarifs habituels et rabais		
Frais pour les chiens, par nuit	28,72 \$	30,17 \$
Frais de réservation	12,50 \$	13,00 \$



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

**FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT
(PLUS LA TVH)**

	2022-2023	2023-2024
Frais de modification et d'annulation	10,37 \$	10,87 \$
Frais de programmation / par personne	5,65 \$	5,93 \$

**RABAIS POUR PERSONNES DE PASSAGE AUX PARCS
DU SAINT-LAURENT
(PLUS LA TVH)**

Rabais pour personnes de passage

	2022-2023	2023-2024
Sans service – Militaires ou personnel	20%	20%
Sans service – Aînés	10%	10%
En bordure de l'eau de première qualité – Militaire ou personnel	20%	20%
En bordure de l'eau de première qualité – Aînés	n.d.	n.d.
Électricité (15 ampères) – Militaires et personnel	20%	20%
Électricité (15 ampères) – Aînés	10%	10%
Électricité (30 ampères) – Militaires et personnel	20%	20%
Électricité (30 ampères) – Aînés	10%	10%
2 services et électricité (15 ampères) – Militaires ou personnel	20%	20%
2 services et électricité (15 ampères) – Aînés	n.d.	n.d.
2 services et électricité (30 ampères) – Militaires ou personnel	20%	20%
2 services et électricité (30 ampères) – Aînés	n.d.	n.d.
2 services et électricité (50 ampères) – Militaires ou personnel	20%	20%
2 services et électricité (50 ampères) – Aînés	n.d.	n.d.
Terrain de camping Riverside Cedar – section Cedar uniquement (emplacements 1 à 134) – Militaires ou personnel	n.d.	n.d.
Terrain de camping Riverside Cedar – section Cedar uniquement (emplacements 1 à 134) – Aînés	33%	33%
Terrain de camping Glengarry – Militaires ou personnel	n.d.	n.d.
Terrain de camping Glengarry – Aînés	33%	33%



GRILLE TARIFAIRE POUR LES TERRAINS DE CAMPING IVY LEA ET DE LA BAIE DE BROWN :

FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Camping saisonnier</i>		
Sans service	3 278,61 \$	3 444,84 \$
Sans service – au bord de l'eau	n.d.	n.d.
1 service (eau) – Bord de l'eau	n.d.	n.d.
Électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
Électricité (30 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (15 ampères) + eau	n.d.	n.d.
2 services – électricité (30 ampères) + eau	3 664,00 \$	3 849,76 \$
2 services – électricité (50 ampères) + eau	n.d.	n.d.
Vignette saisonnière pour véhicule supplémentaire	70,09 \$	Retrait
Location de quais (saison)	904,38 \$	950,23 \$
Pompage des eaux usées (saison)	0 \$	Retrait
<i>Camping de passage</i>		
Sans service	43,25 \$	45,44 \$
Bord de l'eau	51,55 \$	54,17 \$
Électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
Électricité (30 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (30 ampères)	55,99 \$	58,83 \$
2 services – électricité (50 ampères)	n.d.	n.d.
En bordure de l'eau de première qualité	56,54 \$	59,41 \$
3 services – électricité (50 ampères)	n.d.	n.d.
<i>Camping de groupe</i>		
	n.d.	n.d.

**GRILLE TARIFAIRE POUR LES TERRAINS DE CAMPING GLENGARRY, MILLE ROCHES,
WOODLANDS, MCLAREN, FARRAN ET RIVERSIDE/CEDAR**

FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT Glengarry, Mille Roches, Woodlands, McLaren, Farran et Riverside Cedar (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Camping saisonnier</i>		
Sans service	2 484,40 \$	2 610,36 \$
Sans service – au bord de l'eau	2 835,71 \$	3 117,00 \$
1 service (eau) - bord de l'eau	3 415,77 \$	3 588,95 \$
Électricité (15 ampères)	2 691,91 \$	2 828,39 \$



FRAIS FIXÉS POUR LES PARCS DU SAINT-LAURENT

**Glengarry, Mille Roches, Woodlands, McLaren,
Farran et Riverside Cedar (PLUS LA TVH)**

	2022-2023	2023-2024
Électricité (30 ampères)	2 864,47 \$	n.d.
2 services – électricité (15 ampères) + eau	2 835,71 \$	2 979,48 \$
2 services – électricité (30 ampères) + eau (Glengarry et RSC)	3 008,26 \$	3 160,78 \$
2 services – électricité (30 ampères) + eau (Farran et McLaren)	3 008,26 \$	3 429,01 \$
2 services – électricité (50 ampères) + eau	3 393,65 \$	3 824s,17 \$
Vignette saisonnière pour véhicule supplémentaire	70,09 \$	Retrait
Location de quais (saison)	n.d.	n.d.
Pompage des eaux usées (saison)	n.d.	n.d.
<i>Camping de passage</i>		
Sans service	38,81 \$	40,78 \$
Bord de l'eau	41,02 \$	43,10 \$
Électricité (15 ampères)	44,87 \$	47,15 \$
Électricité (30 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (15 ampères)	49,34 \$	51,84 \$
2 services – électricité (30 ampères)	51,55 \$	54,17 \$
2 services – électricité (50 ampères)	54,54 \$	57,08 \$
En bordure de l'eau de première qualité	56,54 \$	59,41 \$
3 services – électricité (50 ampères)	62,09 \$	65,24 \$
<i>Camping de groupe – Farran et sanctuaire des oiseaux migrateurs UC seulement</i>		
Par personne	3,33 \$	3,50 \$
Étudiants ou personnes âgées	3,05 \$	3,21 \$
Sites A, B et C (sanctuaire) et 5 (Farran)	88,70 \$	93,20 \$
Sites D et E (sanctuaire) et 1 à 4 (Farran)	49,89 \$	52,42 \$



GRILLE TARIFAIRE POUR LE SANCTUAIRE DES OISEAUX MIGRATEURS UPPER CANADA

**FRAIS FIXÉS POUR LE SANCTUAIRE DES OISEAUX
MIGRATEURS UPPER CANADA DES PARCS DU
SAINT-LAURENT
(PLUS LA TVH)**

Camping saisonnier

	2022-2023	2023-2024
Sans service	2 606,01 \$	2 738,14 \$
Sans service – au bord de l'eau	n.d.	n.d.
1 service (eau) – Bord de l'eau	n.d.	n.d.
Électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
Électricité (30 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (15 ampères) + eau	n.d.	n.d.
2 services – électricité (30 ampères) + eau	3 155,52 \$	3 502,64 \$
2 services – électricité (50 ampères) + eau	n.d.	n.d.
Vignette saisonnière pour véhicule supplémentaire	73,52 \$	Retrait
Location de quais (saison)	n.d.	n.d.
Pompage des eaux usées (saison)	n.d.	n.d.

Camping de passage

Sans service	41,02 \$	43,10 \$
Bord de l'eau	43,80 \$	46,02 \$
Électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
Électricité (30 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (15 ampères)	n.d.	n.d.
2 services – électricité (30 ampères)	53,78 \$	56,50 \$
2 services – électricité (50 ampères)	56,54 \$	59,41 \$
En bordure de l'eau de première qualité	56,54 \$	59,41 \$
3 services – électricité (50 ampères)	62,09 \$	65,24 \$

**Camping de groupe – Farran et sanctuaire des
oiseaux migrants UC seulement**

Par personne	3,33 \$	3,50 \$
Étudiants ou personnes âgées	3,05 \$	3,21 \$
Sites A, B et C (sanctuaire) et 5 (Farran)	88,70 \$	93,20 \$
Sites D et E (sanctuaire) et 1 à 4 (Farran)	49,89 \$	52,42 \$



FRAIS APPROUVÉS POUR LA MARINA DU PARC CRYSLER

MARINA DU PARC CRYSLER (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Campeurs de passage		
Par jour, avec électricité	2,50 \$	2,55 \$
Par semaine, avec électricité	14,75 \$	15,25 \$
Alimentation supplémentaire en électricité (30 ampères/pied)	1,00 \$	2,00 \$
Amarrage quotidien (prix fixe)	27,00 \$	35,00 \$
Par mois, avec électricité, en haute saison	34,00 \$	36,00 \$
Par mois, avec électricité, en basse saison	28,25 \$	29,00 \$
Saison entière, avec électricité (par pied)	63,00 \$	64,00 \$
Alimentation supplémentaire en électricité (prix fixe quotidien)	11,50 \$	12,50 \$
Tarif forfaitaire pour les dériveurs et les canots pneumatiques	300,00 \$	300,00 \$
Saison entière (prix fixe avec alimentation supplémentaire – 30 ampères)	334,95 \$	340,95 \$
Entreposage		
Mise à quai pendant l'été (par pied)	26,50 \$	26,50 \$
Entreposage d'été pour les campeurs et les plaisanciers de passage	200,00 \$	200,00 \$
Entreposage de remorque pendant l'été	155,95 \$	159,95 \$
Remorque, par jour (stationnement de nuit)	25,95 \$	29,95 \$
Remorque, par semaine	129,95 \$	132,95 \$
Ber pendant l'été	169,00 \$	172,95 \$
Entreposage de bateau pendant l'hiver (pied)	19,95 \$	22,95 \$
Emballage sous film rétractable (pied) – embarcation de plaisance	19,50 \$	22,95 \$
Emballage sous film rétractable (pied) – pont supérieur	21,50 \$	26,95 \$
Entreposage intérieur (pied)	43,00 \$	44,00 \$
Rangement intérieur pour voitures et camions	250,00 \$	350,00 \$
Bateaux sur remorque à l'intérieur de moins de 18 pieds	350,00 \$	450,00 \$
Bateaux sur remorque à l'intérieur de 18 à 25 pieds	450,00 \$	550,00 \$
Bateaux sur remorque à l'intérieur de 25 à 30 pieds	550,00 \$	650,00 \$
Bateaux sur remorque de 30 pieds et plus	750,00 \$	850,00 \$
Roulottes de camping de moins de 30 pieds	550,00 \$	650,00 \$



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

MARINA DU PARC CRYSLER (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
Roulottes de camping de plus de 30 pieds	750,00 \$	850,00 \$
Services		
Rampe de mise à l'eau, du lundi au dimanche	13,95 \$	14,95 \$
Rampe de mise à l'eau saisonnière	129,95 \$	134,95 \$
Service de vidange saisonnier (pompage)	139,95 \$	142,95 \$
Service de vidange – un réservoir	27,95 \$	29,95 \$
Électricité, basse saison (pied)	4,95 \$	5,95 \$
Frais commerciaux, pour services offerts par un tiers	79,95 \$	99,95 \$
Service de transport aller-retour	39,95 \$	39,95 \$
Service de transport aller-retour (attraction)	16,95 \$	16,95 \$
Stationnement de nuit	25,95 \$	29,95 \$
Levage		
30 pieds et moins	250,00 \$	275,00 \$
31 à 37 pieds	275,00 \$	300,00 \$
38 à 43 pieds	300,00 \$	325,00 \$
Levage, voiliers		
(moins de 30 pieds)	275,00 \$	300,00 \$
31 à 36 pieds	300,00 \$	325,00 \$
plus de 37 pieds	350,00 \$	375,00 \$



FRAIS APPROUVÉS POUR LE TERRAIN DE GOLF UPPER CANADA

TERRAIN DE GOLF UPPER CANADA (PLUS LA TVH)	2022-2023	2023-2024
<i>Tarifs saisonniers</i>		
Personnes seules	1 560,00 \$	1 605,00 \$
Ainés (du lundi au vendredi, sauf jours fériés)	1 482,00 \$	1 525,00 \$
Étudiants	275,00 \$	330,00 \$
Jeunes	85,00 \$	145,00 \$
Paiement à l'utilisation, en semaine	306,00 \$	325,00 \$
Paiement à l'utilisation, activité en semaine	29,00 \$	30,00 \$
Voiturette	985,00 \$	995,00 \$
Voiturette, en semaine	720,00 \$	730,00 \$
Services généraux – CPSL	4 076,00 \$	4 195,00 \$
Entreprise – privilège	5 044,00 \$	5 195,00 \$
Terrain de pratique, pour une personne	240,00 \$	240,00 \$
<i>Frais d'accès au parcours</i>		
18 trous, en semaine	51,00 \$	53,00 \$
18 trous, la fin de semaine et les jours fériés	57,00 \$	59,00 \$
L'après-midi, en semaine	38,00 \$	39,00 \$
L'après-midi, la fin de semaine	42,00 \$	43,00 \$
18 trous, pour les jeunes, en semaine	30,00 \$	31,00 \$
18 trous, pour les jeunes, la fin de semaine et les jours fériés	34,00 \$	35,00 \$
9 trous, après 17 h	27,00 \$	27,00 \$
Golf plus	27,00 \$	28,00 \$
Leçons de golf (nouveau)	n.d.	55,00 \$
Leçons par le jeu (nouveau)	n.d.	150,00 \$
<i>Locations</i>		
Voiturette, 18 trous	35,00 \$	36,00 \$
Voiturette, 9 trous	25,00 \$	25,00 \$
Voiturette, 10 laissez-passer	312,00 \$	312,00 \$
Voiturette, après 18 h	25,00 \$	25,00 \$
Demi-voiturette	17,50 \$	18,00 \$
Location de planches à roulettes pour le golf (GolfBoard)	27,00 \$	27,00 \$
Chariot de golf	7,80 \$	8,00 \$
Location de bâtons et d'un sac	35,00 \$	35,00 \$
Grand seau de balles	9,50 \$	9,50 \$
Entreposage des bâtons	120,00 \$	120,00 \$
<i>Promotions</i>		



COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT
PLAN D'ACTIVITÉS

TERRAIN DE GOLF UPPER CANADA (PLUS LA TVH)

Promotion 2 pour 79 \$ (printemps et automne)

2022-2023

Promotion
uniquement

2023-2024

Promotion
uniquement

Rabais

Campeurs et plaisanciers, 50 % en semaine

25,50 \$

26,50 \$

Campeurs et plaisanciers, 50 % la fin de semaine et
les jours fériés

28,50 \$

29,50 \$

ANPTG/CORNWALL, 20 % en semaine

40,80 \$

42,40 \$

ANPTG/CORNWALL, 20 % le soir et la fin de semaine

33,60 \$

34,40 \$

ANPTG/CORNWALL, en semaine, le soir, 20 %

30,40 \$

31,20 \$

ANPTG/CORNWALL, 20 % sur la location d'une
voiturette

28,00 \$

28,80 \$



FRAIS APPROUVÉS POUR L'UTILISATION DES TERRES

Utilisation des terres	2022-2023	2023-2024
Permis d'entrée – Résidentiel	447,81 \$	447,81 \$
Permis d'entrée – Commercial	1 138,26 \$	1 138,26 \$
Permis de construire (bâtiment résidentiel ou agricole)	447,81 \$	447,81 \$
Permis de construire (bâtiment annexe ou autre structure)	268,68 \$	268,68 \$
Permis de construire commercial (15 \$ par tranche de 1 000 \$ – minimum de 86 \$)	15,62 \$	15,62 \$
Permis d'installation d'enseigne (5 ans – par enseigne)	418,65 \$	418,65 \$
Permis d'installation d'enseigne Enseigne saisonnière temporaire (par enseigne)	525,91 \$	525,91 \$
Permis d'installation d'enseigne (activité commerciale ou immobilière temporaire – par enseigne)	172,87 \$	172,87 \$
Permis d'installation d'enseigne (1 semaine) Sans but lucratif	15,00 \$	15,00 \$
Permis d'installation d'enseigne (activité sans but lucratif temporaire)	50,00 \$	50,00 \$
Permis d'empiétement (durée précisée)	249,94 \$	249,94 \$
Permis de déménagement (2 à 4 déménagements)	187,45 \$	187,45 \$
Permis de déménagement (5 à 9 déménagements)	374,91 \$	374,91 \$
Permis de déménagement (10 à 14 déménagements)	531,12 \$	531,12 \$
Permis de déménagement (15 à 19 déménagements)	749,81 \$	749,81 \$
Permis de déménagement (20 à 24 déménagements)	989,00 \$	989,00 \$
Lettre d'autorisation d'accès à la promenade	50,00 \$	50,00 \$
Entente de lutte contre la végétation	130,18 \$	130,18 \$
Permis d'utilisation des terres	255,14 \$	255,14 \$
Utilisation des terres : à des fins agricoles (par acre non drainé)	52,07 \$	52,07 \$
Utilisation des terres : à des fins agricoles (sans but lucratif, par acre non drainé)	26,04 \$	26,04 \$
Permis d'amarrage, à l'unité	500,00 \$	500,00 \$



DROITS DE PASSAGE SAISONNIERS

La Commission des parcs du Saint-Laurent offre plusieurs programmes saisonniers relevant de différentes unités opérationnelles. Toutes les adhésions saisonnières comprennent :

- un accès illimité à Upper Canada Village (UCV) et au Fort Henry (FH) – programme de jour;
- un rabais de 15 % sur le prix de vente au détail courant des articles offerts dans les boutiques exploitées par la CPSL à UCV, à FH, au Pénitencier de Kingston, à la marina Chrysler, au terrain de golf Upper Canada (non valable pour l'achat d'une carte-cadeau ou d'essence);
- un accès illimité pour la personne détenant un laissez-passer et une personne invitée SEULEMENT dans les aires des parcs de jour et sur les plages.

D'autres avantages apportés par l'adhésion saisonnière sont décrits ci-dessous :

Les titulaires du Passeport vers le passé Privilège (UCV/FH) ont droit :

- à un rabais de 50 % sur le prix d'entrée du programme principal de jour à UCV ou au FH, de mai à septembre, jusqu'à deux invités à chaque visite;
- à des rabais sur les offres de tiers (à déterminer chaque année).

Les titulaires du Passeport vers le passé Privilège (UCV/FH) ont droit :

- à tous les avantages apportés par le Passeport vers le passé (UCV/FH);
- à un accès illimité aux programmes Village en lumières et Pumpkinferno (UCV);
- à un accès illimité au programme Pumpkinferno (FH).

Les campeurs saisonniers aux Parcs du Saint-Laurent ont droit :

- à la mise à l'eau gratuite à la marina du parc Chrysler;
- à un rabais de 50 % sur les frais d'accès au parcours et les frais d'adhésion au terrain de golf Upper Canada, ainsi que pour une personne invitée;

Les personnes qui optent pour la location saisonnière à la marina du parc Chrysler ont droit :

- à la location saisonnière de quais à la marina du parc Chrysler;
- à un rabais de 50 % sur les droits de jeu au terrain de golf Upper Canada Golf pour la personne titulaire et une personne invitée.

Les membres du terrain de golf Upper Canada ont droit :

- à un accès illimité au terrain de golf.