

3 1761 11682982 1



# UNE ANNÉE DE RELANCE

Rapport annuel 1991/1992 de la Commission des parcs du Saint-Laurent



Les Parcs du  
Saint-Laurent

# LA COMMISSION DES PARCS DU SAINT-LAURENT

La Commission des parcs du Saint-Laurent est un organisme du gouvernement de l'Ontario qui a été créé le 31 mars 1955 en vertu de la Loi sur la Commission des parcs du Saint-Laurent.

Le rôle de cette commission est double : offrir des attractions touristiques et récréatives aux Ontariens et aux Ontariennes, ainsi qu'aux visiteurs de passage dans la province; et promouvoir le tourisme et les activités économiques liées à ce domaine dans l'Est de l'Ontario.

Les membres de l'équipe de gestion et du personnel de la Commission administrent les attractions historiques d'Upper Canada Village et de Fort

Henry, de même qu'un grand nombre de parcs et d'installations de loisirs longeant les rives de l'Ontario, de la baie de Quinte, située à l'ouest sur le lac Ontario, jusqu'aux limites du Québec, à l'est, le long du fleuve Saint-Laurent.

Les membres de l'équipe de gestion de la Commission relèvent des commissaires, nommés par la province, et se réunissent régulièrement pour énoncer des politiques et stratégies et veiller au bon déroulement des opérations.

## COMMISSAIRES

### George N. Speal, c.r.

Président  
(1<sup>er</sup> mai 1986 - 30 avril 1992)

### Gary B. Clarke

Président  
(1<sup>er</sup> mai 1992 - 30 avril 1995)

### C. J. (Mike) McInnis

Vice-président  
(3 décembre 1986 - 2 décembre 1992)

### George Assaly

(16 avril 1987 - 30 avril 1993)  
Cornwall

### Anne-Marie Lévesque

(4 septembre 1986 - 3 septembre 1992)  
Cornwall

### Kenneth E. Brant

(6 septembre 1991 - 30 avril 1994)  
Prescott

### Della P. McKay

(3 décembre 1987 - 30 avril 1993)  
Brockville

### William Dillabough

(1<sup>er</sup> mai 1986 - 30 avril 1992)  
Morrisburg

### Alice McKeown

(15 mai 1987 - 30 avril 1993)  
Amherstview

### W. Grant Haskin

(12 juin 1985 - 30 septembre 1991)  
Mallorytown

### Shelagh E.L. Mirski

(6 septembre 1991 - 30 avril 1994)  
Kingston

### Terence Hicks

(15 mai 1987 - 30 avril 1993)  
Kingston

### Rene W. Struthers

(21 janvier 1988 - 30 avril 1993)  
Summerstown

### Robert J. Good

(12 juillet 1986 - 11 juillet 1992)  
Kingston

## L'ÉQUIPE DE GESTION

### Frank G. Shaw

Directeur général

### Joan E. Culliton

Directrice de la commercialisation  
et des communications

### Paul Deault

Directeur d'Upper Canada Village

### Stephen Gourlay

Directeur des finances, de la  
planification et de l'administration

### Michael Hart

Directeur des ressources  
humaines

### Robert Mott

Directeur des techniques  
marchandes

### Barry Hughes

Directeur des parcs et des loisirs

### Michael Paradis

Directeur des services d'entretien,  
de l'aménagement du territoire et  
des services techniques

### John Robertson

Directeur du Fort Henry

### Bonnie Van Moorsel

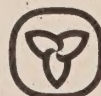
Adjointe administrative du  
directeur général



**Les Parcs du  
Saint-Laurent**

LA COMMISSION DES  
PARCS DU SAINT-LAURENT  
UNE AGENCE DU MINISTÈRE  
DU TOURISME ET DES  
LOISIRS DE L'ONTARIO

R.R. 1 MORRISBURG (ONTARIO) K0C 1X0  
TÉL. 613 543 3704. TÉLÉCOPIEUR 613 543 2847



Ontario

Ministère du  
Tourisme et  
des Loisirs

Province de l'Ontario  
Queen's Park  
Toronto, Canada  
M7A 2R9

Peter North  
Ministre

L'honorable Peter North  
Ministre du Tourisme et des Loisirs  
77, rue Bloor ouest  
Toronto (Ontario)  
M7A 2R9

Monsieur le ministre,

Au cours des douze mois d'exploitation couverts par le présent rapport, les initiatives mises en place par le gouvernement de l'Ontario pour stimuler l'emploi et l'économie ont eu un effet direct et positif sur la Commission des parcs du Saint-Laurent et l'Est de l'Ontario. Comme vous pourrez le constater, l'exercice 1991-1992 a été un exercice de croissance et de changement imputables aux stratégies de relance mises en place dans l'ensemble des parcs du Saint-Laurent.

L'usage original et rentable qu'a fait la Commission des 2 millions de dollars reçus dans le cadre du programme anti-récession lui a permis d'améliorer considérablement ses terrains de camping et aires récréatives de jour, et notamment de créer de nouveaux terrains de jeux, d'aménager des installations sportives modernes, de nouvelles toilettes, des abris pour le pique-nique ainsi que des aires d'activités, et d'améliorer certains sites pour véhicules récréatifs. En outre, un centre d'interprétation a été construit au sanctuaire d'oiseaux migrateurs Upper Canada; et les importantes rénovations apportées au Fort Henry permettront d'offrir davantage de programmes éducatifs, d'événements spéciaux et de services de restauration. On pourra également prolonger la saison de golf grâce à l'aménagement du système perfectionné de drainage souterrain à Upper Canada. On a terminé, par ailleurs, d'apporter de nombreuses améliorations à la boutique d'Upper Canada Village, parmi lesquelles la construction d'un restaurant de 50 places.

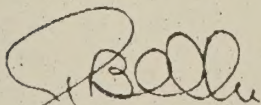
En tout, quelque 50 projets ont été entrepris, ce qui représente le plus important investissement jamais réalisé par la Commission depuis la création de ses installations vers la fin des années 1950. On estime que ces projets ont permis de générer plus de 2 000 semaines-personne d'emploi pour les petites et grandes entreprises de l'Est de l'Ontario. En outre, la Commission a profité de l'octroi de fonds anti-récession pour créer 54 postes saisonniers, dont la plupart ont été confiés à des membres des groupes désignés par le gouvernement dans sa politique d'équité d'emploi.

Ces activités ont eu un effet positif immédiat et tangible sur l'économie de l'Est de l'Ontario; elles permettront aussi à la Commission d'illustrer son leadership dans la prestation de produits touristiques et récréatifs de qualité. Comme le révèle le présent rapport annuel, la Commission a fait son possible pour participer aux nouvelles initiatives du gouvernement en améliorant encore les programmes et produits offerts, en intensifiant la promotion de notre nouvelle image et des nouveaux services offerts aux visiteurs, et en renforçant les liens de coopération qu'elle entretient avec ses partenaires du tourisme de l'Est de l'Ontario.

En conclusion, l'exercice 1991-1992 a été très positif sur le plan de la relance pour la Commission des parcs du Saint-Laurent, si l'on considère les initiatives du gouvernement et la façon particulièrement dynamique dont la Commission y a participé. Nous sommes heureux de pouvoir annoncer d'importantes hausses dans la participation du public et les recettes de la Commission, et la satisfaction évidente des visiteurs à profiter de nos nouveaux services et installations.

Nous vous remettons ce rapport, Monsieur le ministre, avec nos plus respectueux hommages.

Le président,



Gary B. Clarke

Près de 170 000 visiteurs se sont rendus sur le site historique de Fort Henry au cours de l'exercice 1991-1992, beaucoup attirés par la promesse d'expériences uniques.

Surplombant le magnifique port de Kingston, le Fort Henry est une splendide forteresse militaire anglaise restaurée du XIX<sup>e</sup> siècle, dont la garde et les interprètes civils en costume d'époque recréent l'apparat et l'atmosphère de la vie militaire dans les années 1860. Les visites du Fort, le superbe spectacle de la garde reproduisant la cérémonie du crépuscule et la parade de l'officier du jour, avec fanfare militaire, exercices et stratégies guerrières reconstituées, ont fait de Fort Henry l'une des attractions les plus prisées de la province depuis son ouverture au public à la fin des années 1930.

## FORT HENRY DÉFILE SUR UN NOUVEL AIR

Bien que cette expression de fierté et de tradition soit toujours aussi populaire depuis plus d'un demi-siècle, le Fort a continué en 1991-1992 à offrir de nouveaux programmes et services pour enrichir l'expérience des visiteurs et ouvrir d'autres marchés jusque-là inexploités et très prometteurs.

Les fonds d'immobilisations accordés dans le cadre du programme anti-récession du gouvernement ont permis de créer un nouveau programme d'un jour et d'une nuit, en collaboration avec le Conseil de l'éducation du comté de Frontenac, dans le cadre des programmes d'apprentissage pratique offerts par le Fort. Les fonds octroyés ont servi à meubler des chambres dans deux bâtiments de la caserne reconstitués pour accueillir les étudiants visitant le Fort dans le cadre de ce programme éducatif original. Plus de 4 500 personnes ont pu ainsi profiter de ce programme pendant l'exercice 1991-1992. Le financement accordé par la province a également permis d'apporter d'importantes rénovations aux magasins, cuisines et restaurant du Fort. On a ouvert un tout nouveau magasin militaire, amélioré les services de restauration et de banquet, qui ont connu une augmentation de près de 250 pour 100 par rapport au précédent exercice. Le Fort est particulièrement fier d'avoir été choisi pour accueillir la retraite du sous-ministre, ainsi que les séances de dialogue et programmes pour les hauts fonctionnaires. Parmi les autres invités de marque on a pu voir : M. Marcel Masse, ministre de la Défense nationale, ainsi

que des représentants de Bell Canada, du ministère de l'Éducation, d'Alcan, et le groupe de polémologie du Royal Military College.

Pour varier encore les attractions offertes à ses visiteurs, le Fort Henry a mis en place de nombreux et nouveaux programmes au cours de l'exercice, dont beaucoup étaient coparrainés par des groupes indépendants. Une série de concerts spéciaux a été organisée sur la place des parades du Fort au cours de laquelle on a pu voir se produire plusieurs groupes lauréats du Prix Juno, tels The Tragically Hip et Blue Rodeo, ainsi que des orchestres comme la Kingston Symphony Association et les Kingston Pops. Le Fort a également offert une série de cérémonies communautaires du crépuscule pour rendre hommage aux communautés locales et qui étaient parrainées par les commerçants de chaque région. Un festival celtique, organisé en septembre, a prolongé la saison traditionnelle jusqu'en automne et été suivi de toute une gamme d'événements pendant la saison intermédiaire, notamment l'automne à Fort Henry, la veillée de la Toussaint (avec fantômes), une nuit de la St. Patrick à la taverne, et «A Christmas Fort-Nite», cérémonie communautaire organisée tous les ans pendant les fêtes de Noël qui connaît une popularité croissante. La boutique spéciale ouverte au centre d'information du Fort pendant la saison des fêtes de fin d'année a remporté un grand succès.

En tout, les nouveaux programmes du Fort cette année, comprenant dîners et banquets, programmes d'apprentissage pratique, concerts, programmes d'hiver et après les heures de bureau, ont attiré quelque 16 pour 100 du nombre total des visiteurs.

Au cours de l'exercice 1991-1992, la garde du Fort Henry a continué sa campagne promotionnelle auprès de la communauté en participant à plus de 30 événements, parmi lesquels le centenaire de la mort de Sir John A. MacDonald, les Jeux des Highland de Maxville et la visite à Kingston de Leurs Altesses Royales, le Prince et la Princesse de Galles.

Enfin, on notera la tenue de deux autres attractions spéciales pendant cette période : la visite biannuelle du Silent Drill Team et du corps de clairons et tambours du corps de marines des États-Unis, qui a perpétué ainsi, et pour le plus grand plaisir de plus de 7 000 visiteurs, une tradition commencée en 1954.

En août, le Fort a accueilli des visiteurs très spéciaux : les enfants de Tchernobyl qui, avec leurs familles d'accueil canadiennes, ont passé une journée pleine d'activités très divertissantes.

Les recettes, le nombre d'admissions et les ventes enregistrés au Fort Henry ont augmenté par rapport à ceux de l'exercice précédent. ●





En 1991-1992, Upper Canada Village a permis à près d'un quart de million de personnes de remonter le temps, en leur faisant revivre d'autres épisodes du passé.

Pour célébrer son trentième anniversaire, le Village a continué d'offrir pendant toute l'année des attractions historiques qui se classent parmi les plus spectaculaires de la province (et même du pays). Le public a été très impressionné par la qualité historique de la reconstitution de ce village ontarien des années 1860, avec ses exploitations agricoles parfaitement opérationnelles où ne manquaient ni bétail, ni scierie, ni moulin, ni lainerie, ni fournil, ni restaurant d'époque, ni fromagerie, ni artisans, ni maisons historiques, ni églises, ni autres bâtiments, ni interprètes en costumes d'époque.

Bien qu'il recrée le passé, Upper Canada Village s'engage à offrir dans les années à venir des attractions qui continuent de plaire à ses visiteurs, de les éduquer et de les divertir. Pour ce faire, le Village a continué à ajouter des programmes originaux à son calendrier annuel, et l'exercice 1991-1992 a été tout à fait représentatif à cet égard.

Le programme anti-récession du gouvernement a permis au Village de lancer son tout nouveau centre d'activités pour enfants, conçu à l'intention des familles et offrant des activités pratiques aux enfants, notamment la présentation de jeux qui se pratiquaient en 1860. Ce programme pilote de deux mois était offert dans l'un des bâtiments du Village et a attiré plus de 60 000 personnes. Le Village a également recruté deux nouveaux interprètes, un médecin et un aubergiste, qui, jouant pleinement leur rôle, répondaient aux questions des visiteurs et expliquaient comment on vivait autour de 1860. Grâce à l'octroi de fonds spéciaux, on a également pu agrandir la boutique du Village, ajouter un patio à l'hôtel Willard, et installer de nouveaux panneaux historiques sur les bâtiments et les rues qui renforcent encore le réalisme historique du Village et permettent aux visiteurs de mieux s'orienter.

Ce ne sont là que quelques exemples du grand nombre de nouveaux services et attractions attendant les visiteurs en 1991-1992. L'orchestre de cuivres du Village, avec violon, mélodion et piano, ajoute une nouvelle atmosphère musicale, tandis que les piécettes et démonstrations offertes dans les rues par la Total Abstinence Society donnent aux visiteurs une idée précise et divertissante de la façon dont les choses se passaient à l'époque.

Tout au long de la saison de pointe, de la fin mai à octobre, le Village a offert toute une variété de programmes et d'événements spéciaux. La saison a démarré la fin de semaine de la Fête de la Reine et le Village a enregistré un nombre record de visiteurs pour son ouverture; d'ailleurs, le nombre d'admissions et les recettes ont augmenté par rapport à l'exercice précédent et ce, tout au long de la célébration de ce trentième anniversaire. Parmi les programmes spéciaux on notait : la fin de semaine de festivités annuelles, la fin de semaine des jardins du patrioisme, la tonte des moutons, le travail du bois et du bois d'oeuvre, la construction de remises à voiture, la foire agricole d'automne, la fin de semaine de la confection des courtépintes et celle des moissons, et l'exposition-vente d'oeuvres d'art.

On a lancé, à titre expérimental, toute une série de programmes spéciaux offerts en soirée au cours des mois d'été, avec spectacles musicaux, promenades aux lampions, défilé de mode de vêtements d'époque et promenades en charrette de foin.

## UPPER CANADA VILLAGE

### REMONTE LE TEMPS

Le Village a également offert davantage de programmes pendant la période intermédiaire, notamment des promenades guidées au début du printemps et à la fin de l'automne, ainsi qu'une série d'ateliers d'artisanat patrimoniaux pour adultes, qui ont tous été très populaires. On a également prolongé, pendant les fêtes de Noël, la semaine de divertissement en famille et organisé des programmes pendant les vacances scolaires de mars; ces nouvelles activités ont permis d'augmenter les recettes de plus de 70 pour 100 pendant la période intermédiaire. Par ailleurs, le nombre d'admissions et de recettes enregistrés lors des programmes offerts aux écoles ont connu une hausse de 118 pour 100.

Les activités de promotion d'Upper Canada Village ont été plus nombreuses que jamais, et le personnel du Village a participé à des événements spéciaux dans les communautés de l'Est de l'Ontario telles que Perth, Avonmore, Brockville, Williamstown, Chesterville et Iroquois. Le Village a exposé des objets rares et autres lors de foires et dans des centres touristiques comme Hill Island, et participé à la foire au bétail laitier de Winchester ainsi qu'à des événements importants à Ottawa.

Le Village a continué à accueillir des événements communautaires spéciaux destinés à promouvoir les attractions touristiques et historiques locales. La journée de Prescott organisée cette année au Village a attiré plus de 2 500 visiteurs. Un autre événement spécial, la journée des pompiers, a vu l'arrivée de participants d'Ottawa et de Perth qui ont démontré leurs talents devant près de 2 000 visiteurs.

Soucieux de l'avenir, le Village a également terminé plusieurs projets importants de recherche qui devraient lui permettre de continuer à répondre aux attentes de ses visiteurs; on songe ici à une étude sur l'importance des femmes et des groupes ethniques dans l'histoire, illustrant l'engagement de la Commission de ne pas discriminer lorsqu'elle recrute des interprètes pour ses rôles historiques, mais aussi à une étude spéciale sur la présence des autochtones autour de 1860 pour pouvoir les inclure dans ses représentations, et enfin à une étude sur les bateaux à vapeur remontant le Saint-Laurent qui lui servira pour l'aménagement riverain futur du Village.

Au cours de l'exercice, Upper Canada Village a enregistré une augmentation du nombre de ses admissions et de ses recettes par rapport à ceux de 1990-1991. ●

Au début de 1991, les programmes des parcs et des loisirs ont été regroupés sous une même division administrée par un nouveau directeur. Cette division s'occupe maintenant de huit terrains de camping, quatre aires récréatives de jour, deux promenades, du terrain de golf de 18 trous Upper Canada, du port de plaisance du parc Chrysler et du sanctuaire d'oiseaux migrateurs Upper Canada, soit 10 000 acres d'installations de loisirs s'étendant sur 280 kilomètres le long des rives du lac Ontario et du fleuve Saint-Laurent.

### **Terrains de camping et parcs de jour**

Lorsqu'elles furent planifiées et réalisées à la fin des années 1950, les installations de camping et de loisirs de la Commission étaient uniques en leur genre, et voilà plus de trente ans que résidents et visiteurs peuvent y vivre des expériences mémorables et divertissantes.

Toutefois, on constate depuis quelques années que certaines installations sont de moins en moins utilisées, car leur infrastructure ne répond plus à la demande des consommateurs. C'est pourquoi, la Commission a décidé de mettre sur pied cette année un comité directeur des parcs et, grâce à l'aide offerte par le gouvernement dans le cadre des initiatives de relance économique, a considérablement amélioré ses installations. On a notamment remis à neuf quatre toilettes et douches, et aménagé six abris pour le pique-nique, neuf terrains de badminton, sept terrains de volleyball, deux terrains de softball, cinq terrains de soccer, sept aires de lancé de fers à cheval, quatre terrains de basket-ball, et cinquante-cinq nouveaux sites pour véhicules récréatifs.

## **PARCS ET LOISIRS –**

## **UNE BOUFFÉE D'AIR FRAIS**

En plus de ces impressionnantes améliorations d'installations, la Division des parcs a conçu des calendriers d'activités récréatives saisonnières pour annoncer un large éventail de programmes aux usagers des parcs fréquentant ses divers terrains de camping. Plus de 11 000 personnes ont participé à ces activités qui étaient tout indiquées pour encourager le retour des visiteurs. La rénovation des installations et la multiplication des programmes ont attiré 316 000 visiteurs dans les parcs de la Commission, soit une augmentation de 3 pour 100 du nombre des admissions et de 2 pour 100 des recettes.

En janvier 1992, la Commission a approuvé à l'unanimité toutes les recommandations contenues dans le rapport du comité directeur des parcs, qui joueront un rôle de premier plan dans l'aménagement des nouveaux parcs, un rôle qui sera à la fois original et conforme aux directives stratégiques du document de la Commission intitulé Vision 2000.

### **Terrain de golf Upper Canada**

Ce terrain de golf de 18 trous où se disputent des championnats est très prisé des golfeurs de l'Ontario, du Québec et de l'État de New York, le fait qu'il soit si proche d'Upper Canada Village le rend particulièrement attrayant pour les sorties en famille. Au cours de l'exercice 1991-1992, on a utilisé les fonds accordés par le gouvernement dans le cadre du programme anti-récession pour installer un nouveau système de drainage souterrain afin de pallier l'emplacement élevé de la nappe d'eau. Ce problème empêchait auparavant d'utiliser le terrain au début du printemps ou à la fin de l'automne et nécessitait sa fermeture après des pluies abondantes. Pour promouvoir le prolongement de la saison de golf, nous avons accueilli 173 golfeurs lors du deuxième tournoi d'Upper Canada à la mi-septembre 1991. Cette coupe a clôturé une magnifique saison qui a vu le nombre de visiteurs augmenter de 12 pour 100 et les recettes de 21 pour 100.

### **Sanctuaire d'oiseaux migrateurs Upper Canada**

Cette populaire réserve d'animaux sauvages s'étendant sur 7 000 acres offre des programmes environnementaux et éducatifs. En 1991-1992, la prestation de ces activités d'intérêt familial a été rendue plus efficace grâce à la construction d'un nouveau centre d'interprétation. Ce centre de 1 800 pieds carrés, construit grâce aux fonds accordés dans le cadre du programme anti-récession, est doté d'installations d'animation et d'une salle d'exposition, ainsi que de locaux pour l'aménagement futur de concessions et de boutiques. Plus de 11 000 personnes ont visité le sanctuaire au cours de l'exercice, et plus de 1 600 de ces visiteurs ont participé à la première journée annuelle des oiseaux aquatiques qui célébrait l'arrivée de plus de 10 000 outardes pour qui le sanctuaire est une escale lorsqu'elles migrent vers le Sud.

### **Port de plaisance du parc Chrysler**

Tout en continuant à accueillir les plaisanciers saisonniers et de passage en 1991-1992, le port de plaisance du parc Chrysler a été apprêté en prévision du prochain octroi de fonds d'immobilisations dans le cadre du programme *boulot Ontario Construction*. Ce port de plaisance est un élément essentiel du plan d'aménagement du parc Chrysler/de la promenade du Long Sault, et on a jeté, au cours de l'exercice, les premières bases des plans de conception de l'aménagement intégré. Le port est de plus en plus fréquenté par les bateaux de croisière qui y font escale pour visiter Upper Canada Village. •





Au cours de l'exercice 1991-1992, la Division de la commercialisation et des communications a élaboré des stratégies pour présenter les attractions et installations de la Commission comme des vacances complètes.

La diversité des parcs du Saint-Laurent a été le thème original de la principale campagne publicitaire annuelle élaborée et réalisée en consultation avec l'agence de publicité de la Commission. Axé sur la diversité des expériences et des contacts humains que favorise une visite des sites et installations de la Commission, le thème a été repris dans le nouveau guide tout en couleurs des visiteurs, ainsi que dans d'autres documents et articles promotionnels.

En plus de cette campagne publicitaire, on a lancé des programmes de tactique publicitaire pour promouvoir le calendrier complet des événements et programmes proposés par la Commission tout au long de l'exercice, notamment le lancement de la saison d'été à Upper Canada Village et Fort Henry; la programmation de la Fête du Canada dans ces deux endroits; une série d'activités et d'événements spéciaux prévus pendant la haute saison et se déroulant dans les diverses attractions et les nombreuses installations de la Commission; les programmes spéciaux d'hiver et de la saison intermédiaire; la première campagne de la Commission axée sur la promotion du commerce de détail; et les programmes de promotion du terrain de golf Upper Canada.

L'Eastern Ontario Travel Association, le Kingston Visitors and Convention Bureau, l'Administration du Tourisme et des Congrès d'Ottawa, les chambres de commerce locales, et divers autres partenaires touristiques des secteurs public et privé. Seule ou avec ses partenaires, la Commission a continué à cibler le marché des voyages organisés en autobus en assistant aux principaux salons professionnels et en accueillant des groupes d'exploitants d'installations touristiques et d'agents de voyage pour promouvoir l'Ontario à l'étranger.

Bien qu'attirer des visiteurs soit la principale tâche de la Division, cette dernière offre aussi des services complémentaires aux autres divisions de la Commission afin de les aider à améliorer les services aux visiteurs dans les diverses installations. Au cours de 1991-1992, ces activités ont consisté à préparer de nouvelles cartes géographiques sur les parcs de la Commission, et à produire une carte itinéraire sur les villages perdus du fleuve Saint-Laurent en collaboration avec la commission de développement économique de South Dundas. ●

## COMMERCIALISATION ET COMMUNICATIONS

## NOUS PRÉSENTER SOUS NOTRE MEILLEUR JOUR

Les publicités payantes ne sont qu'une stratégie parmi d'autres utilisées par la Commission pour sensibiliser le public et l'inciter à venir visiter ses attractions et installations. Les activités dynamiques de relations avec les médias entreprises par la Division au cours de l'exercice 1991-1992 ont su attirer les médias locaux, nationaux et internationaux, grâce à quoi les attractions de la Commission ont bénéficié d'une bonne couverture médiatique à la télévision régionale, mais aussi dans le magazine Maclean's, dans une revue de mode allemande, à Kid's Toronto et à l'émission Morningside de la Société Radio-Canada. L'un des événements qui a été le plus médiatisé a été la visite des enfants de Tchernobyl, organisée et coordonnée par la Division de la commercialisation et des communications.

L'un des grands principes de la Commission est également de promouvoir la collaboration dans les efforts de commercialisation; en 1991-1992 elle a su illustrer ce choix dans les activités entreprises de concert avec le ministère du Tourisme et des Loisirs de l'Ontario,



L'exercice 1991-1992 a été très affairé pour la Commission, qui a dû administrer le plus grand programme annuel d'investissement en immobilisations depuis sa fondation vers la fin des années 1950. Le budget d'immobilisations de base, associé aux fonds de relance économique accordés par le gouvernement, s'est élevé à 3 millions de dollars. Les travaux de construction, passés en revue plus tôt dans le présent rapport, ont été menés à bien dans plus de 50 sites différents, nécessitant la participation de centaines d'entrepreneurs indépendants, et sont allés de la rénovation de chambres dans des bâtiments de la caserne de Fort Henry à l'installation d'un nouveau système de drainage sur le terrain de golf Upper Canada.

Sur le plan stratégique, la Division a terminé l'élaboration d'une politique officielle d'aménagement du territoire, qui a été approuvée par la Commission. Cette politique décrit les principes de gestion et d'intendance que la Commission appliquera aux 4 500 hectares de terres publiques dont elle a la responsabilité. Dans le cadre de cette politique, la Division a poursuivi ses partenariats touristiques en vue de louer un

## SERVICES D'ENTRETIEN, EMMÉNAGEMENT DU

## TERRITOIRE ET SERVICES TECHNIQUES

## GÉRER LE CHANGEMENT

certain nombre d'installations situées dans ses parcs et fermées en 1989. Le parc Grenville, loué à un partenaire du secteur privé, et le parc Farran, loué au canton d'Osnabrück, ont tous deux connu une bonne saison d'exploitation en 1991. La Commission a continué à étudier les possibilités d'aménagement touristique de ses terres situées le long du corridor du parc Chrysler/de la promenade du Long Sault.

Au cours de l'exercice, la Division a entretenu, avec la même rigueur que d'habitude, tous les terrains et les installations de la Commission. Son personnel formé de gens de métier et de manoeuvres, avec l'aide d'un certain nombre d'entrepreneurs de services, s'est occupé de 300 bâtiments et structures, de 100 kilomètres de routes et de chemins et de plus de 500 hectares d'aménagement paysager, en plus de ses activités forestières et horticoles. ●

## RESSOURCES HUMAINES

## STRATÉGIES DE RENOUVEAU

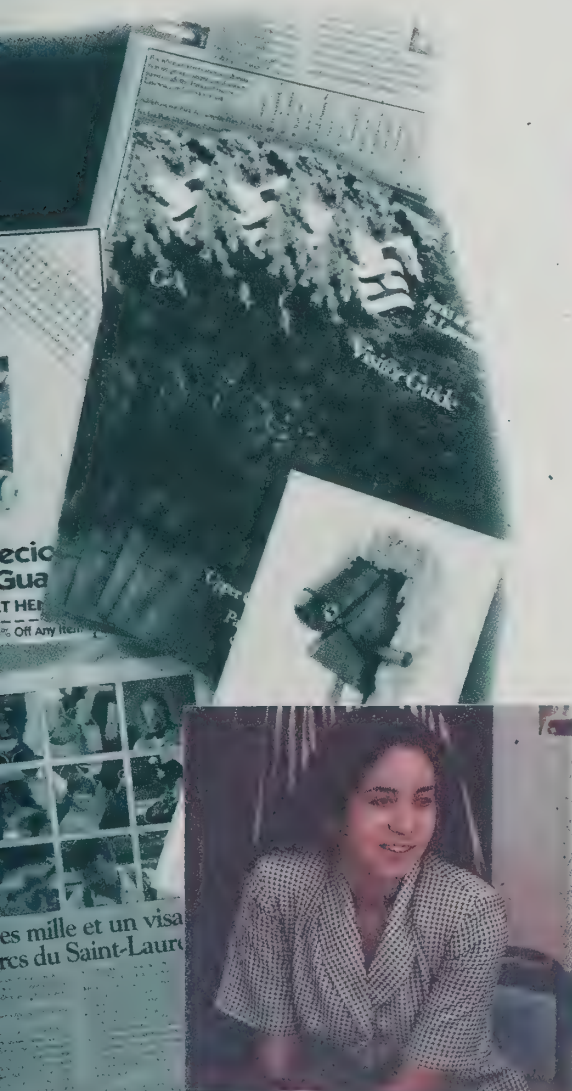
En 1991-1992, les ressources humaines ont continué leur stratégie dynamique de recrutement, de formation et de perfectionnement du personnel, appelée Stratégies de renouveau, en consultation étroite avec le personnel de gestion.

Le personnel des ressources humaines a coordonné le recrutement de 47 membres de groupes désignés (incluant des autochtones, franco-phones, des personnes handicapées, des groupes minoritaires et des femmes) sur les 54 postes saisonniers créés dans le cadre du programme anti-récession du gouvernement. La Division a aussi élaboré une procédure efficace de redéploiement de 15 membres du personnel excédentaire affectés par la restructuration organisationnelle. Un total de dix-huit possibilités d'avancement, dont quatre dans le domaine de la supervision, ont été offertes à des femmes au sein de la Commission.

Pendant l'exercice, la participation aux activités de ressources humaines a augmenté de 50 pour 100 dans les programmes de formation et de perfectionnement du personnel. On a également créé un comité des services à la clientèle pour améliorer la qualité à cet égard et mettre au point un programme de formation axé sur ce domaine.

Les ressources humaines ont aussi joué un rôle considérable en animant les réunions de remue-méninges de la direction et des employés qui ont permis de trouver des moyens originaux d'améliorer l'efficacité des programmes et de renforcer les relations personnel-direction.

Enfin, reconnaissant l'importance de la santé et de la sécurité au travail, la Division a recruté un adjoint à la santé et à la sécurité au travail pour qu'il offre des séances de formation dans ce domaine et participe au comité ad hoc de la Commission. ●



## FINANCES, PLANIFICATION ET ADMINISTRATION

### RATIONALISER POUR ÊTRE PLUS EFFICACE

Le personnel de la Division des finances, de la planification et de l'administration s'occupe des services financiers, de la planification stratégique, de l'approvisionnement, de l'information de gestion, de la planification et de la prestation des services de technologie informatique, et de l'administration générale.

Pour offrir un service plus efficace à ses clients internes et externes, la Division a été restructurée en trois grands secteurs en 1991-1992 : l'Unité des finances, l'Unité administrative et l'Unité de la planification stratégique. Chaque unité est désormais dirigée par une personne dont l'équipe est responsable de son domaine d'expertise, mais toutes les équipes continuent de travailler ensemble pour réaliser les projets globaux de la Commission comme la planification et la prévision financière.

L'une des principales activités de la Division au cours de l'exercice 1991-1992 a été d'améliorer encore ses rapports sur les centres d'activités, lesquels rapports détaillent les différents centres de coûts de la Commission et rendent compte des progrès enregistrés dans l'augmentation des recettes par rapport aux objectifs visés.

La Division a opté pour une approche intégrée en préparant le projet de budget annuel détaillé de la Commission qui englobe toutes les divisions et traite des exigences en matière de finances, de ressources humaines, d'immobilisations et de commercialisation.

Enfin, la Division a progressé sur le plan de l'élaboration de systèmes informatiques, en créant un poste contractuel responsable de tous les systèmes de la Commission et de la formation dans ce domaine. L'implantation de nouveaux systèmes au sein de la Commission, comme le système de paie CORPAY du gouvernement de l'Ontario, nécessite l'aide de personnes ayant la formation et les connaissances techniques requises, ce qui demeure l'une des grandes priorités de la Commission. ●

du sous-comité et ses recommandations pour améliorer la situation ont été approuvées par la Commission et mises en pratique. La stratégie d'application des techniques marchandes approuvée met l'accent sur de nouveaux produits et installations de commerce de détail, une meilleure présentation et exposition, l'implantation de point de vente satellites, l'affichage de prix raisonnables, une promotion dynamique et de nouveaux partenariats. Cette stratégie est entrée en vigueur vers la fin de l'exercice 1991-1992 et se poursuivra tout au long de celui de 1992-1993.

La Division de la commercialisation et des communications de la Commission a mis au point un programme de commercialisation du commerce de détail menant jusqu'à la saison des fêtes de 1991, et faisant la promotion de la boutique du Village. Ce programme, le premier du genre jamais entrepris par la Commission, a eu recours à la publicité dans les médias écrits et à la radio, et à la distribution de coupons. Il a permis d'enregistrer une augmentation de 12 pour 100 dans les ventes par rapport à la même période de l'exercice précédent.

La Commission s'est attachée ensuite à améliorer le service à la clientèle dans son principale point de vente au détail, la boutique d'Upper Canada Village. D'importants travaux de rénovation ont été terminés au début de 1992 pour agrandir la boutique, ajouter le tout nouveau café du Village, adjacent au jardin-salon de thé, et offrir des soldes de rénovation qui ont eu beaucoup de succès. De nouvelles gammes de produits sont à l'étude, et la boutique du Village a continué sa politique de promotion des artisans locaux en les invitant à présenter leurs oeuvres dans ses locaux.

Des activités semblables ont été organisées dans les boutiques de Fort Henry au cours de l'exercice 1991-1992, et l'ouverture d'un nouveau magasin militaire proposant des livres, des gravures et des reproductions militaires a permis d'enregistrer une augmentation des ventes et recettes. Les magasins du port de plaisance du parc Chrysler et du sanctuaire d'oiseaux migrateurs Upper Canada ont également contribué à la croissance globale des recettes du commerce de détail. ●

## TECHNIQUES MARCHANDES

### DU NOUVEAU EN STOCK

La Commission accueille chaque année près de 1,5 million de visiteurs dans ses installations et ses attractions, ce qui représente un marché très important. Au cours de l'exercice 1991-1992, la Commission a appliqué ses techniques marchandes plus activement que jamais auparavant.

On a mis sur pied un sous-comité du commerce de détail formé de trois commissaires chargés d'étudier l'étendue du marché et de recommander des stratégies pour tous les magasins de détail. L'analyse





OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR  
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West

Toronto, Ontario M5G 2C2

(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012

C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5G 2C2

(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

À la Commission des parcs du Saint-Laurent  
et au ministre du Tourisme et des Loisirs

J'ai vérifié l'état des recettes et dépenses de la Commission des parcs du Saint-Laurent pour l'exercice terminé le 31 mars 1992. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans l'état financier. La vérification comprend le contrôle par sondage des informations probantes à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, à tous égards importants, les recettes et dépenses de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 1992, selon les conventions comptables décrites à la note 1 afférente à l'état financier.

Toronto (Ontario)  
le 7 juillet 1992

J.F. Otterman, F.C.A.,  
Vérificateur provincial adjoint

# La Commission des parcs du Saint-Laurent

## Notes afférentes à l'état financier

le 31 mars 1992

### 1) Principales conventions comptables

#### a) Méthode comptable

La Commission utilise la méthode de la comptabilité de caisse, sauf dans le cas des dépenses effectuées au cours de l'exercice où cette méthode est modifiée pour ajouter une période additionnelle de trente jours afin de payer les biens et services acquis avant la fin de l'exercice financier.

#### b) Immobilisations

Les immobilisations sont imputées aux dépenses engagées au cours de l'année d'acquisition.

### 2) Recettes

Les recettes de la Commission sont versées au Trésor de la province de l'Ontario.

### 3) Dépenses

Les dépenses sont effectuées à partir des sommes mises à la disposition de la Commission par l'Assemblée législative de l'Ontario.

### 4) Régime de retraite

Presque tous les employés permanents et certains membres du personnel saisonnier de la Commission ont droit à des prestations de retraite par l'entremise de la Caisse de retraite des fonctionnaires créée par la province de l'Ontario. La contribution versée par la Commission à cette caisse au cours de l'exercice a été de 629 000 \$, comparativement à 569 000 \$ en 1991. Ce montant comprend les contributions actuelles et les paiements supplémentaires requis pour couvrir la portion de la dette estimative non provisionnée de la Caisse au 1<sup>er</sup> janvier 1992 payable par la Commission, conformément aux règlements pris en application de la Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires, L.O. 1989.

### 5) Rémunération des membres

La rémunération totale des membres de la Commission a été de 23 000 \$, comparativement à 27 000 \$ en 1991.

### 6) Éventualité

En janvier 1986, la Commission a accordé par contrat l'administration de ses concessions alimentaires pour une période de dix ans qui vient à terme le 31 décembre 1995. Dans l'éventualité où cette entente serait résiliée avant la fin du contrat, la Commission est tenue de dédommager le concessionnaire pour les améliorations locatives, le matériel de restauration, l'ameublement et les accessoires qu'il a installés. Au 31 mars 1992, la responsabilité de la Commission à cet effet représentait la somme de 152 000 \$.

### 7) Location des concessions

La Commission a enregistré une forte baisse dans les recettes tirées des concessions au cours du présent exercice du fait qu'un des concessionnaires a payé en retard, soit après la fin de l'exercice financier, la somme de 99 000 \$ qu'il devait.

### 8) Recouvrement de la TPS pour l'exercice précédent


La Commission a reçu au cours du présent exercice le remboursement de TPS pour l'exercice précédent. Les politiques comptables adoptées et les règlements du gouvernement stipulent que la Commission doit comptabiliser ces sommes comme des recettes plutôt que comme le recouvrement de dépenses actuelles.

## État des recettes et dépenses

Pour l'exercice se terminant le 31 mars

	1992 (en millions de dollars)	1991 (en millions de dollars)
<b>Recettes</b>		
Droits d'admission	2 434	2 213
Permis de camping	509	496
Mouillage et entreposage au port de plaisance	60	50
Vente de souvenirs, d'articles, de nourriture, etc.	1 443	1 555
Location de concessions (Note 7)	72	179
Location de matériel de golf	93	72
Divers	29	37
Recouvrement de la TPS pour l'exercice précédent (Note 8)	126	—
	<u>4 766</u>	<u>4 602</u>
<b>Dépenses</b>		
Salaires et avantages sociaux	12 240	11 242
Transport et communications	288	394
Services	1 281	1 369
Fournitures et matériel	2 225	2 524
Subventions tenant lieu de taxes aux municipalités	22	22
	<u>16 056</u>	<u>15 551</u>
<b>Excédent des dépenses d'exploitation par rapport aux recettes</b>	<u>11 290</u>	<u>10 949</u>
Acquisition/construction des biens matériels	2 128	1 173
Réparations majeures - structures/installations	459	966
Réparations majeures - machines/équipement	378	166
	<u>2 965</u>	<u>2 305</u>
<b>Excédent des dépenses totales par rapport au recettes</b>	<u>14 255</u>	<u>13 254</u>

Voir les notes afférentes à l'état financier.



Président



Membre

# The St. Lawrence Parks Commission

## Statement of Receipts and Expenditures

For the year ended 31st March

1991	1992	
1991	1992	
(\$000's)	(\$000's)	
2,213	2,434	Entrance fees
496	509	Campsite permits
50	60	Marina docking and storage
1,555	1,443	Sale of souvenirs, merchandise, food, etc.
179	72	Concession rentals (Note 7)
72	93	Golf equipment rental
37	29	Miscellaneous
-	126	Recovery of prior year GST (Note 8)
4,602	4,766	
11,242	12,240	Salaries, wages and benefits
394	288	Transportation and communication
1,369	1,281	Services
2,524	2,225	Supplies and equipment
22	22	Grants to municipalities in lieu of taxes
15,551	16,056	
10,949	11,290	<b>Excess of Operating Expenditures over Receipts</b>
1,173	2,128	Acquisition/construction of physical assets
966	459	Major repairs of structures/facilities
166	378	Major repairs of machinery/equipment
2,305	2,965	
13,254	14,255	<b>Excess of Total Expenditures over Receipts</b>

See accompanying notes to financial statement

*[Signature]*  
Member

*[Signature]*  
Chairman

## Notes to Financial Statement

31st March 1992

- (a) Basis of accounting  
The Commission uses the cash basis of accounting which in the case of expenditure activity is modified to allow an additional 30 days to pay for goods and services pertaining to the fiscal year just ended.
- (b) Fixed Assets  
Expenditures for fixed assets are written off in the year of acquisition.
- (2) Receipts  
Receipts are deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Province of Ontario.
- (3) Expenditures  
Expenditures are paid out of moneys appropriated therefore by the Legislature of the Province of Ontario.
- (4) Pension Plan  
The Commission provides pension benefits for seasonal employees through participation in the Public Service Pension Fund established by the Province of Ontario. The Commission's share of contributions to the Fund during the year was \$629,000 (1991 - \$569,000). This amount includes current contributions and additional payments required to cover the Commission's share of the Fund's estimated unfunded liabilities on 1st January 1991, in accordance with the regulations of the Public Service Pension Act, S.O. 1989.
- (5) Remuneration of Appointees  
Total remuneration of members of the Commission was \$23,000 (1991 - \$27,000).
- (6) Contingent Liability  
In January 1986, the Commission contracted out the management of its food service facilities to a Concessionaire for a ten year term expiring December 31, 1995. In the event that the agreement is terminated prior to the end of the term, the Commission is required to pay an amount to the Concessionaire for any leasehold improvements, food service equipment, furniture and furnishings installed. As at March 31, 1992, contingent liabilities arising from this agreement amounted to \$152,000.
- (7) Concession Rentals  
The Commission experienced a sharp drop in concession revenues in the current year due to the delay in receipt of \$99,000 from one contract until after the fiscal year-end.
- (8) Recovery of Prior Year GST  
Refunds relating to the prior year were received by the Commission in the current year. The adopted accounting policies require that the Commission report these refunds as revenues rather than as a recovery against current expenditures.



OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR  
BUREAU DU VERIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West  
C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15<sup>e</sup> étage  
Toronto, Ontario M5G 2C2  
Toronto (Ontario) M5G 2C2  
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012  
(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

To The St. Lawrence Parks Commission  
and to the Minister of Tourism and Recreation.

I have audited the statement of receipts and expenditures of The St. Lawrence Parks Commission for the year ended March 31, 1992. This financial statement is the responsibility of the Commission's management. My responsibility is to express an opinion on this financial statement based on my audit.

I conducted my audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statement is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statement. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, this financial statement presents fairly, in all material respects, the Commission's receipts and expenditures for the year ended March 31, 1992, in accordance with the accounting policies described in note 1 to the financial statement.

*J.F. Otteman*

J.F. Otteman, F.C.A.,  
Assistant Provincial Auditor

Toronto, Ontario  
July 7, 1992





activities and its recommendations to improve these operations were approved by the Commission and put into action. The approved merchandising strategy placed strong focus on new retail products and facilities, enhanced presentation and display, satellite retail operations, value pricing, aggressive promotion and new retail partnerships. Implementation commenced in the latter part of 1991/1992 and will continue through 1992/1993.

The Commission's Marketing and Communications Division developed a retail marketing program leading up to the 1991 holiday season, promoting the Village Store. The first of its kind ever undertaken by the Commission, the program combined print advertising, radio promotions and couponing, contributing to a 12 per cent increase in sales over the same period from the previous year.

The Commission next focussed its attention on improving the customer experience at its flagship retail outlet, the Village Store at Upper Canada Village. A major renovation completed in early 1992 improved the shopping experience, added an all-new Village Cafe adjacent to the Tea Garden, and provided the occasion for a highly successful Renovation Sale. New product lines are under development, and the Village Store maintained its policy of promoting local artisans by inviting them into the Store to demonstrate their skills.

Similar initiatives were undertaken at the Fort Henry Garrison Stores during 1991/1992, where the opening of a new Military Store featuring military books, prints and reproductions helped lead to a marked increase in product sales and revenues. Retail operations at Crysler Park Marina and the Upper Canada Migratory Bird Sanctuary likewise contributed to overall growth in retail revenues. ●

## FINANCE, PLANNING & ADMINISTRATION

### STREAMLINING FOR EFFICIENCY

Finance, Planning and Administration staff are responsible for financial services, strategic planning, procurement, management information, information technology planning and delivery, and general administration.

In order to more efficiently service both internal and external clients, the Division was restructured into three basic streams during 1991/1992: the Finance Unit; Administrative Unit; and Strategic Planning Unit. Each Unit is now headed by an individual team member responsible for their area of expertise who still come together as a cohesive team to address larger corporate projects such as financial planning and forecasting.

One of the Division's major activities during 1991/1992 was the further refinement of its Activity Centre Reports, which identify the respective cost centres within the Commission and monitor progress on revenue generation in relation to pre-assigned targets. In developing the Commission's comprehensive annual budget proposal, the Division took an integrated approach that involved all Divisions and addressed financial, human resources, capital and marketing requirements.

Finally, the Division moved forward on the computer systems development front, by establishing a Systems Officer contract position responsible for all corporate systems and training. New corporate systems such as the Government of Ontario's CORPAY corporate payroll system demand well-trained and technically competent support, which continues to be one of the Commission's key priorities. ●

### MERCHANDISING

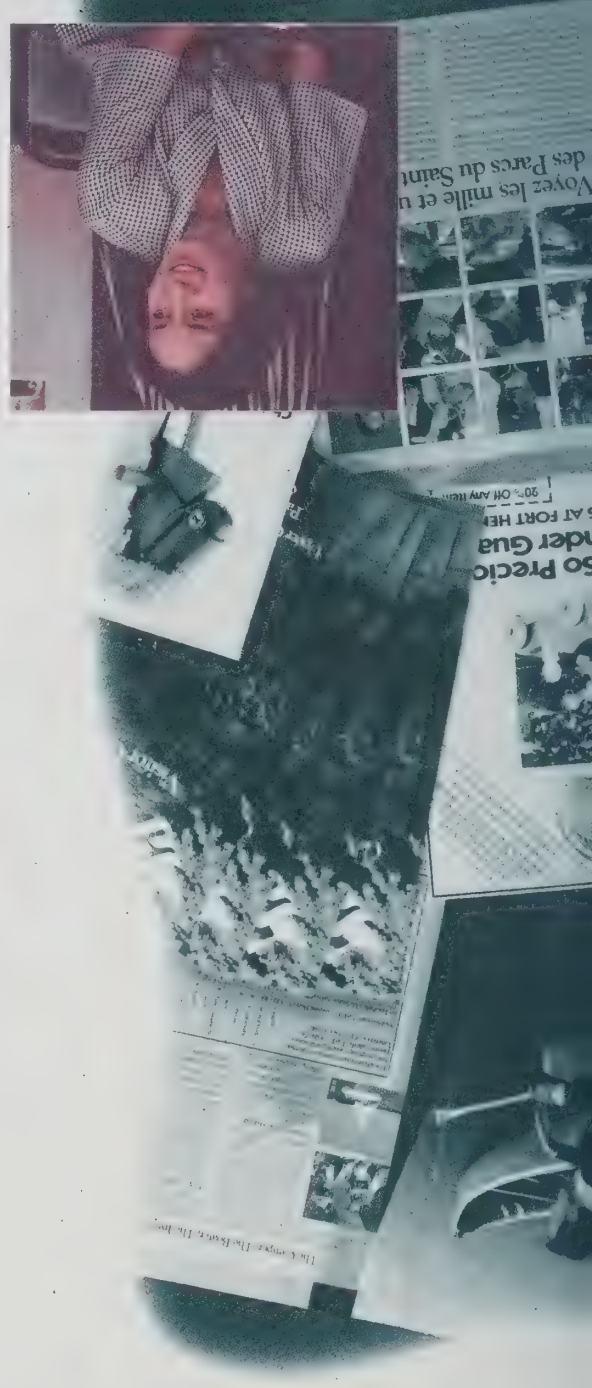
## SOMETHING NEW IN STORE

The Commission welcomes up to 1.5 million visitors to its attractions and facilities each year – a very significant potential consumer market. During 1991/1992, the Commission pursued opportunistic merchandising more actively than ever before.

A Retail Sub-Committee composed of 3 Commissioners was established to examine the market scope and recommend strategic directions for all retail operations. The Committee's review of retail

1991/1992 was a busy year for the Commission, as it managed the largest annual program of capital investment undertaken since its earliest years in the late 1950s. The base capital budget combined with the Government's Anti-Recession Program for a total of \$3 million. Construction, detailed earlier in this Annual Report, took place at over 50 sites, involved hundreds of individual contractors, and ranged from the renovation of barracks rooms at Fort Henry to the installation of a new drainage system at Upper Canada Golf Course.

On the strategic front, the Division completed development of an



official Land Use Policy, which was approved by the Commission. The policy details the management and stewardship policies of the Commission for the 4,500 hectares of public lands that come under its jurisdiction. Within the framework of this policy, the Division continued working to develop tourism partnerships to lease the operation of a number of park facilities closed in 1989. Grenville Park, leased to a private sector partner, and Farran Park, leased to Osnabruck Township, both enjoyed a successful 1991 operating season. The Commission likewise continued to investigate the potential for new tourism development within its land holdings throughout the-Crysler Park/Long Sault corridor.

During the year, this Division also continued providing high standards of maintenance to all grounds and facilities. Its staff of trades-people and labourers, along with selected service contractors, provided servicing to some 300 buildings and structures, 100 kilometres of roads, and over 500 hectares of manicured landscaping, in addition to forestry and horticultural operations. ●

During 1991/1992, Human Resources continued its proactive strategy of hiring, staff training and development – Strategies for Renewal – in close consultation with management staff. Human Resources staff co-ordinated the recruitment of 47 designated group members (including Aboriginal peoples, Francophones, persons with disabilities, racial minorities and women) out of a total of 54 seasonal positions created under the Government's Anti-Recession Program. The Division also developed an effective procedure for the redeployment of 15 surplus staff affected by organizational restructuring. A total of 18 development opportunities, including 4 in supervisory roles, were provided to women within the Commission.

During 1991/1992, human resource strategic initiatives enjoyed a 50 per cent increase in participation in staff training and development programs, and saw the establishment of a Customer Services Committee to enhance the quality of customer service and develop focused training in this area.

Human Resources likewise played a major role in facilitating management/employee brainstorming meetings which suggested creative ways to improve program efficiencies and strengthen labour-management relations.

Finally, to assist on the important occupational health and safety front, the Division hired a Training and Occupational Health and Safety Assistant to provide safety training and participate on the Commission's O.H.S. Committee. ●

## STRATEGIES FOR RENEWAL

## HUMAN RESOURCES

## MANAGING CHANGE AND PARTNERSHIPS

## MAINTENANCE, LAND USE & ENGINEERING

During 1991/1992, Marketing and Communications worked on a strategic level to position the Commission's attractions and facilities as a complete vacation experience.

"Meet The Many Faces of The Parks of the St. Lawrence" was the creative theme for the major annual awareness-building advertising campaign developed and executed in consultation with the Commission's advertising agency of record. Focusing on the diversity of experience and human contact that characterizes a visit to the Commission's sites and facilities, the theme was carried through to an all-new colourful Visitor Guide and other promotional literature and materials.

In addition to this awareness-building campaign, tactical advertising and promotional programs were undertaken in support of the

## MARKETING & COMMUNICATIONS

### PUTTING OUR BEST FACES FORWARD

Commission's full calendar of events and programming throughout the year, including: the launch of the summer operating seasons at Upper Canada Village and Fort Henry; Canada Day programming at both the Village and Fort; a range of special events and activities at attractions and facilities throughout the peak season; special winter and shoulder season programming; the Commission's first-ever campaign specifically supporting retail operations; and programs supporting the Upper Canada Golf Course.

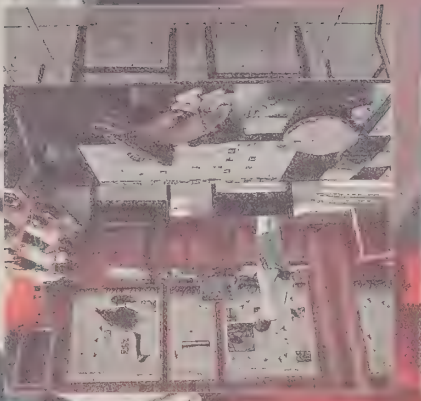
Paid advertising is just one of the strategies utilized by the Commission to create awareness for and generate visits to the Commission's attractions and facilities. The Division's proactive media relations activities during 1991/1992 created and responded to opportunities with local, national and international media, and resulted in Commission attractions receiving favourable exposure in media ranging from regional television, to Maclean's, a German fashion magazine, Kid's Toronto, and C.B.C.'s Morningside. One of the events that received favourable attention was a visit by the Children of Chernobyl, which was arranged and co-ordinated by Marketing and Communications.

Participation in co-operative marketing efforts is also a key strategy of the Commission. 1991/1992 saw the Commission play a lead role in such efforts undertaken by the Ontario Ministry of Tourism and Recreation, the Eastern Ontario Travel Association, the Kingston Visitors and Convention Bureau, the Ottawa Tourism and Convention Authority, local Chambers of Commerce, and various other private and public sector tourism partners. With partners and on its own, the Commission also continued to target niche markets such as motorcoach tours through attendance at leading trade shows and by hosting familiarization tours for operators and travel agents promoting Ontario overseas.

While attracting visitors is the primary function of Marketing and Communications, it also provides additional services to the other Divisions designed to enhance on-site visitor services and exper-

ences. During 1991/1992 these activities included the development of new site maps of the Commission's Parks, and the production of a guide map of the Lost Villages of the St. Lawrence River in partnership with the South Dundas Economic Development Commission. •





In early 1991, Parks and Recreation programs were united in a separate Division under the direction of a new Manager. This Division now manages and operates: 8 campgrounds; 4 day-use areas; 2 parkways; the 18-hole Upper Canada Golf Course; Chrysler Park Marina; and the Upper Canada Migratory Bird Sanctuary – 10,000 acres of recreational facilities that stretch 280 kilometres along the Lake Ontario and St. Lawrence River shorelines.

### Campgrounds and Day-Use Parks

When planned and developed during the late 1950s, the Commission's campground and recreation facilities were unique, and have provided local residents and visitors alike with memorable and exciting experiences for over 3 decades.

Nevertheless, the last number of years have seen a steady decline in the use of some of these facilities, as the infrastructure had not kept pace with consumer demand. As a result, the Commission this year formed a Parks Steering Committee, and with support from funding under the Government's Anti-Recession Program, undertook dramatic improvements to facilities, including the refurbishment of 4 washroom and shower facilities, and the construction of 6 picnic shelters, 9 badminton courts, 7 volleyball courts, 2 softball diamonds, 5 soccer fields, 7 horseshoe pits, 4 basketball courts, and 55 new recreation vehicle sites.

## PARKS & RECREATION -

## A BREATH OF FRESH AIR

In addition to these extensive capital improvements, the Parks Division introduced seasonal recreation programmers to provide a wide variety of new programming for park users at all campgrounds. With over 11,000 people participating in these activities, this initiative proved a very successful means for encouraging return visitation.

Upgraded facilities and expanded programming translated into 316,000 visitors to the Commission's parks, an increase of 3 per cent in attendance and 2 per cent in revenue.

In January 1992, the Commission unanimously approved all of the recommendations contained in the Parks Steering Committee Report, which will provide a catalyst for future Parks development that is both exciting and consistent with the strategic directions in the Commission's Vision 2000 document.

### Upper Canada Golf Course

This championship 18-hole golf course is a favourite amongst visiting golfers from Ontario, Québec and New York State, and its close proximity to Upper Canada Village makes for an attractive family day-trip combination. During 1991/1992, the Course utilized funding under the Government's Anti-Recession Program to install a new sub-surface drainage system which combats the location's high water table which previously prevented it from opening in early spring and late fall, and kept it closed after heavy rains. In order to promote the new extended season, the Course hosted 173 golfers in the second Upper Canada Open in mid-September 1991. The Open capped a superb season for the Course, which enjoyed a 12 per cent increase in visitors and a 21 per cent increase in revenues.

### Upper Canada Migratory Bird Sanctuary

This popular 7,000 acre wildlife preserve provides opportunities for environmental and educational programming. Delivery of this family-oriented activity was made more effective than ever during 1991/1992 with the construction of an all-new Visitors Interpretive Centre. Constructed with funding provided under the Anti-Recession Program, the 1,800 square foot centre provides interpretive display and exhibit space, as well as future facilities for concessions and merchandising. Over 11,000 people visited the Sanctuary during the year, including over 1,600 who attended the First Annual Waterfowl Day, which celebrated the arrival of over 10,000 Canada Geese who stopped over on their migration south.

### Chrysler Park Marina

While continuing to serve seasonal and transient boaters during 1991/1992, the Commission's Chrysler Park Marina was being primed for anticipated future capital funding investment under the JobsOntario Capital Program. The Marina is a key element of the Commission's Chrysler Park/Long Sault Development Plan, and initial concept plans for its integrated development were advanced during the year. The Marina is also enjoying increased use by cruise boats as a stopover site and access point to Upper Canada Village. •

## UPPER CANADA VILLAGE

## REVISITS THE PAST

Fall Fair, Quilting and Harvest Weekends; and the Village Art Show and Sale.

A special evening series of programs was introduced on an experimental basis at the Village during the summer months. These included musical performances, lantern walks, an historic fashion show, and hay rides.

During 1991/1992, Upper Canada Village took close to a quarter of a million people on a ride back to the past – bringing more of the past back to life in the process.

During its 30th Anniversary year, the Village continued to be one of the Province's (and the country's) leading historic attractions. Widely acclaimed for its historic quality, the Village re-creates life in Ontario during the 1860s, with fully operational farms complete with livestock, lumber and flour mills, a wool factory, bake shop, period restaurant, cheese factory, artisans and craftspeople, historic homes, churches and buildings – and populated by costumed interpreters who bring it all to life.

But while it re-creates the past, Upper Canada Village is firmly committed to offering a visitor experience that will continue to attract, educate and entertain in the years to come. To that end, the Village has continued to add new and unique programming to its annual line-up, and 1991/1992 was a banner year in this regard.

The Government's Anti-Recession Program enabled the Village to launch an all-new Children's Activity Centre, targeted to families and featuring hands-on activities for kids including 1860s games. This two-month pilot program was offered in an existing building on-site at the Village and drew over 60,000 visitors. The Village hired and introduced two new first-person interpreters – a physician and a tavernkeeper – who enhance the visitor experience by remaining always "in character", answering questions and explaining the way it was from the perspective of one who lived during the 1860s. Special funding also assisted in the expansion of the Village Store, the addition of an outdoor patio at Willard's Hotel, and the erection of new historic signage on buildings and streets, which add to the historic realism of the Village and improve visitor way-finding.

These were just some of a series of new experiences and services awaiting visitors to the Village during 1991/1992. The Village Brass Musical Ensemble, along with fiddle, melodeon and piano playing, added a new melodic atmosphere, while street dramas and demonstrations by the Total Abstinence Society gave visitors accurate, exciting and entertaining insights into the past.

Throughout its peak operating season from late May through October, the Village offered a full calendar of special programming and events. The season kick-off on Victoria Day weekend saw the Village welcome its highest number of opening day visitors ever – and attendance and revenues at the Village were up from the previous year throughout the entire 30th Anniversary season. Special programming included: Homecoming Weekend; Heirloom Gardens Weekend; Sheep Shearing Weekend; Working With Wood and Timber, and Driveshed Raising events; the annual Agricultural

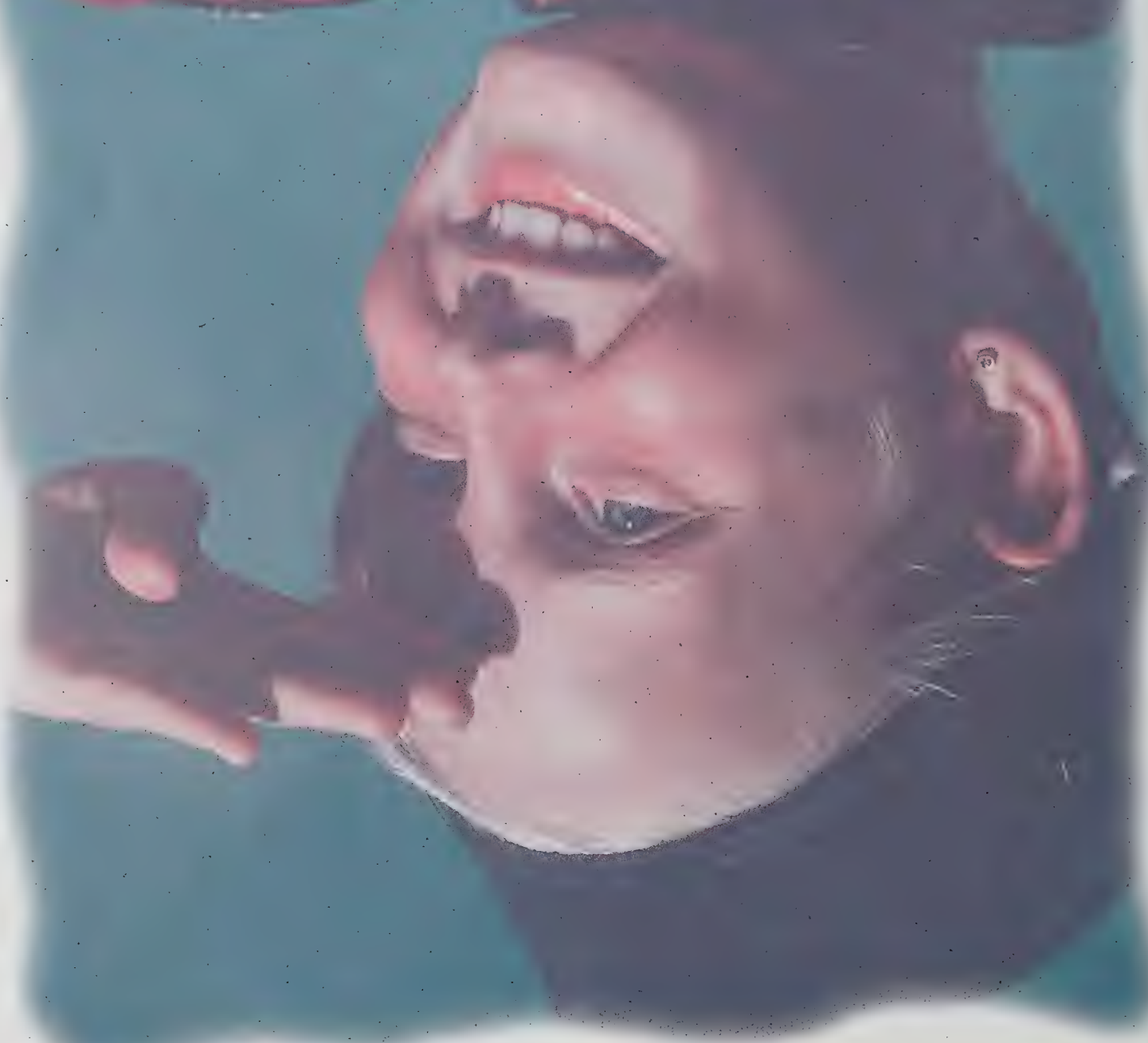
Upper Canada Village was more active on the outreach front than ever before during 1991/92, as Village personnel took part in special events in the Eastern Ontario communities of Perth, Avonmore, Brockville, Williamstown, Chesterville and Iroquois. The Village also contributed exhibits and artifacts to tourism activities and centres at Hill Island, the Dairy Show in Winchester, and at major events in Ottawa.

The Village continued to host special community events designed to promote local tourism and historical attractions. This year's Prescott Day at the Village attracted more than 2,500 visitors. Another special community event, Fireman's Field Day, involved participants from Ottawa and Perth along with close to 2,000 visitors.

Looking toward the future, the Village also completed several major research projects designed to keep it at the forefront of meeting visitor expectations. These included an historical gender and ethnicity study as part of the Commission's policy on non-discriminatory hiring for historical roles, a special study of native presence in the 1860s to support native interpretation, and an 1860s St. Lawrence River Steamboat study to support future waterfront development at the Village.

Over the year, both attendance at Upper Canada Village and total revenues from its operations were up from 1990/1991. •







Close to 170,000 visitors invaded historic Fort Henry during 1991/1992 – many for experiences never before promised them by the Fort.

Overlooking beautiful Kingston harbour, Fort Henry is a magnificently restored 19th Century British military fortress, whose costumed Fort Henry Guard and civilian interpreters re-create 1860s military life, pageantry and drama. Tours of the Fort and the thrilling pageantry of the Guard's Sunset Ceremony and Officer of the Day's Parade performances – complete with military music, drills, and authentic battle tactics – have made it one of the Province's favourite visitor attractions since it was first opened to the public in the late 1930s.

## FORT HENRY MARCHES

## TO SOME NEW TUNES

While its portrayal of pride and tradition has enjoyed sustained popularity for over half a century, the Fort continued in 1991/1992 to introduce new programming and services to further enrich the visitor experience and extend its appeal to promising and untapped markets.

Capital funding received under the Government's Anti-Recession program helped establish a new Overnight Program in co-operation with the Frontenac County Board of Education, as part of the Fort's Experiential Learning Program series. The capital funds were used to furnish two reproduction barracks rooms to house students visiting the Fort as part of this innovative educational program. The Experiential Learning Programs hosted over 4,500 guests during 1991/1992.

Capital funding from the Province also supported major renovations to the Fort's Garrison Stores, kitchen and restaurant facilities. This program saw the opening of an all-new Military Store, and helped enhance the Fort's banquet and dinners service, which grew by about 250 per cent over the previous year. The Fort was particularly proud to host the Deputy Minister's Retreat, Executive Dialogue Session and Programs for Public Executives. Other special guests included: the Honourable Marcel Masse, Minister of National Defence; Bell Canada; the Ministry of Education; Alcan;

and the Royal Military College War Studies Group. To broaden the scope of the experience it offers visitors, Fort Henry undertook numerous new programming initiatives during the year – many of which were co-sponsored by outside groups. A special concert series in the Fort's parade square featured the Juno Award winning bands The Tragically Hip and Blue Rodeo. The Kingston Symphony Association, and The Kingston Pops. The Fort undertook a series of "Community Sunset Ceremonies", which paid tribute to local communities and were promoted by the business community of each area. A Celtic Festival in September extended the Fort's traditional season into the autumn, and was followed by a series of shoulder season events, including "Fall in At Fort Henry", "All Hallow's Eve" (complete with ghost tours), "St. Patrick's Pub Nite", and "A Christmas Fort-Nite" – an annual holiday season community open house that continues to grow in popularity. During the Christmas season, a special retail outlet was also established with great success at the Fort's information centre.

In total, the Fort's new programming, which includes dinners and banquets, Experiential Learning Programs, concerts, winter and after-hour programs this year accounted for some 16 per cent of the Fort's total attendance.

During 1991/1992 the Fort Henry Guard continued to reach out to the community, participating in over 30 events. These included the 100th Anniversary of Sir John A. Macdonald's Graveside Ceremony, the Maxville Highland Games and the visit to Kingston by their Royal Highnesses, the Prince and Princess of Wales. Finally, two additional special occasions of note at Fort Henry during 1991/1992: the bi-annual visit of the United States Marine Corps' Silent Drill Team and Drum and Bugle Corps continued a tradition that began in 1954, thrilling 7,000 visitors in the process; and, in August, the Fort played host to some very special visitors – the Children of Chernobyl, who along with their Canadian host families enjoyed a fun-filled day of activities and excitement. Revenues, admissions and sales at Fort Henry were up over the previous year's levels. •

The Honourable Peter North  
Minister of Tourism and Recreation  
77 Bloor Street West  
Toronto, Ontario  
M7A 2R9

Honourable Sir:

The twelve months of operation covered in this Annual Report reflect a year during which economic and employment stimulation initiatives undertaken by the Government of Ontario had a direct and positive impact on the St. Lawrence Parks Commission and Eastern Ontario. As you will see, 1991/1992 was a year of growth and change resulting from strategic actions for renewal throughout the "Parks of the St. Lawrence".

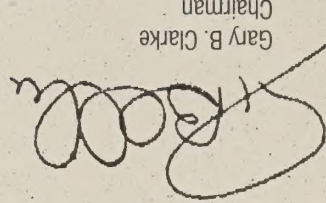
Creative and effective use of the \$2 million in Anti-Recession capital funds provided to the Commission by the Province resulted in major improvements to the Commission's campgrounds and day-use areas, including the installation of new adventure playgrounds, modern sports facilities, new washrooms, picnic shelters, activity areas and upgraded recreational vehicle sites. In addition, a new Visitor Interpretive Centre at Upper Canada Migratory Bird Sanctuary was constructed; major renovations were completed at Fort Henry that will enhance educational programs and increase banquet and special events services; an advanced, season-extending sub-surface drainage system was installed at Upper Canada Golf Course; and a major renovation of The Village Store at Upper Canada Village, including a new 50-seat restaurant, was completed.

There were over fifty individual projects undertaken in all, representing the single largest capital investment by the Commission since initial development of its facilities in the late 1950s. We estimate that over 2000 person weeks of employment were created for both large and small companies in Eastern Ontario as a result of these projects. In addition, the Commission took advantage of Anti-Recession seasonal funding to create 54 employment positions within the Commission - most of which were filled by members of the Government's designated groups for employment equity.

These activities not only provided immediate and tangible economic stimulation to Eastern Ontario, but will also enhance the Commission's ability to be a leader in the delivery of quality tourism and recreation products well into the future. As this Annual Report will demonstrate, the Commission took every opportunity to participate in new Government initiatives by further improving programs and products at our sites and facilities, by promoting the resulting new look and new experiences available to visitors, and by increasing co-operation with our tourism partners in Eastern Ontario.

In all, 1991/1992 has been a very positive year of renewal for the St. Lawrence Parks Commission, as a result of the Government's initiatives and the proactive ways in which the Commission has been able to respond to those initiatives. We are happy to report measurable increases in attendance and revenues for the Commission, and widespread visitor enjoyment of our renewed services and facilities.

Sincerely,



Gary B. Clarke  
Chairman

# THE ST. LAWRENCE PARKS COMMISSION

The St. Lawrence Parks Commission was established as an agency of the Government of Ontario on March 31, 1955 under the authority of The St. Lawrence Parks Commission Act.

The Commission's role is two-fold: it provides tourism and recreation opportunities both to residents of and visitors to the Province, and acts as a catalyst for tourism and related economic activity in Ontario.

The Management Team reports to the Commissioners, who are appointed by the Province and meet on a regular basis to formulate policies and strategies and oversee operations.

**MANAGEMENT TEAM**  
 Frank G. Shaw  
 General Manager  
 Barry Hughes  
 Manager, Parks and Recreation  
 Michael Paradis  
 Manager, Maintenance, Land Use and Engineering  
 John Robertson  
 Manager, Fort Henry  
 Bonnie Van Moorsel  
 Administrative Assistant to the General Manager

**Paul Deault**  
 Manager, Upper Canada Village  
**Stephen Gourlay**  
 Manager, Finance, Planning and Administration  
**Michael Hart**  
 Manager, Human Resources  
**Robert Mott**  
 Manager of Merchandising

**William Dillabough**  
 (May 1, 1986 - April 30, 1992)  
 Morristsburg

**Alice McKeown**  
 (May 15, 1987 - April 30, 1993)  
 Amherstview

**W. Grant Hasikin**  
 (June 12, 1985 - Sept. 30, 1991)  
 Mallontown

**Sheagh E.L. Mirski**  
 (Sept. 6, 1991 - April 30, 1994)  
 Kingston

**Terence Hicks**  
 (May 15, 1987 - April 30, 1993)  
 Kingston

**Rene W. Struthers**  
 (Jan. 21, 1988 - April 30, 1993)  
 Summerstown

**Robert J. Good**  
 (July 12, 1986 - July 11, 1992)  
 Kingston

**COMMISSIONERS**  
**George N. Speal D.C.**  
 Chairman  
 (May 1, 1986 - April 30, 1992)

**Gary B. Clarke**  
 Chairman  
 (May 1, 1992 - April 30, 1995)

**C. J. (Mike) McInnis**  
 Vice-Chairman  
 (Dec. 3, 1986 - Dec. 2, 1992)

**George Assaly**  
 (April 16, 1987 - April 30, 1993)  
 Cornwall

**Anne-Marie Lévesque**  
 (Sept. 4, 1986 - Sept. 3, 1992)  
 Cornwall

**Kenneth E. Brant**  
 (Sept. 6, 1991 - April 30, 1994)  
 Prescott

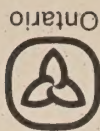
**Della P. McKay**  
 (Dec. 3, 1987 - April 30, 1993)  
 Brockville

THE ST. LAWRENCE  
 PARKS COMMISSION  
 AN AGENCY OF THE  
 ONTARIO MINISTRY OF  
 TOURISM AND RECREATION

St. Lawrence  
 Parks of the



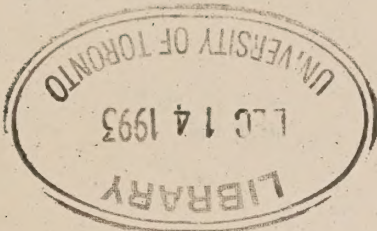
R.R.#1, MORRISBURG, ONTARIO K0C 1X0  
 TEL 613 543 3704, FAX 613 543 2847



Ministry of  
 Tourism and  
 Recreation

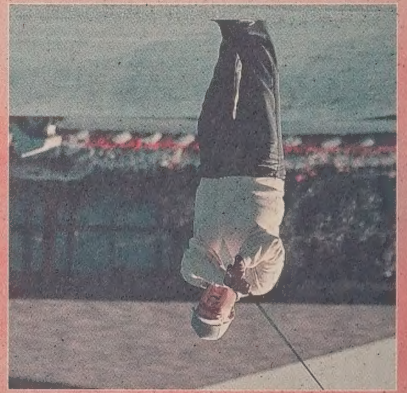
Province of Ontario  
 Queen's Park  
 Toronto, Canada  
 M7A 2R9

Peter North  
 Minister



St. Lawrence Parks Commission Annual Report 1991/1992

# A YEAR OF RENEWAL



SB  
484  
3453  
1991/92  
Biological  
& Medical  
Serials