



Lac Etchemin



Port-Cartier

Mansfield et Fort-Coulonge



Brownsburg-Chatham



Senneterre

 **15**  
ANS

**FÉDÉRATION DES**  
**Villages-relais**  
DU QUÉBEC

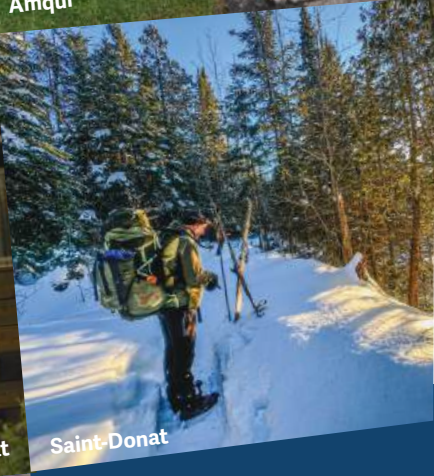
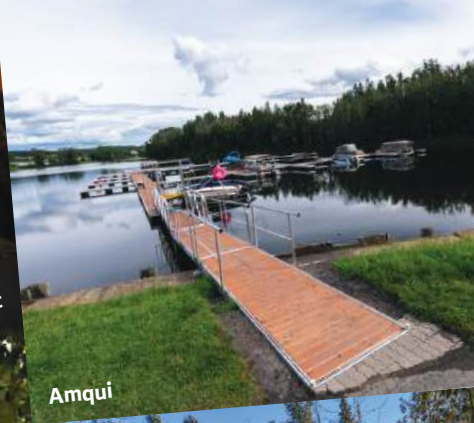
La **sécurité**, la **seconde nature** des Villages-relais!

RAPPORT

**ANNUEL**

2023 2024

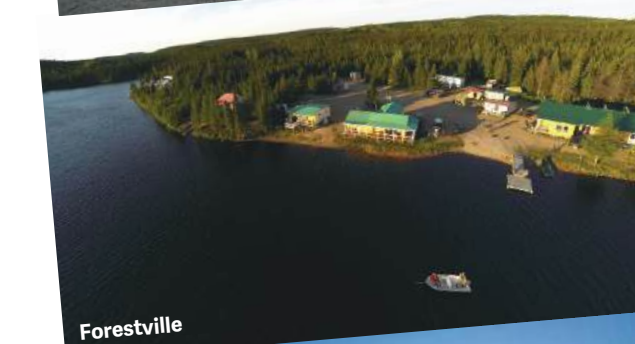
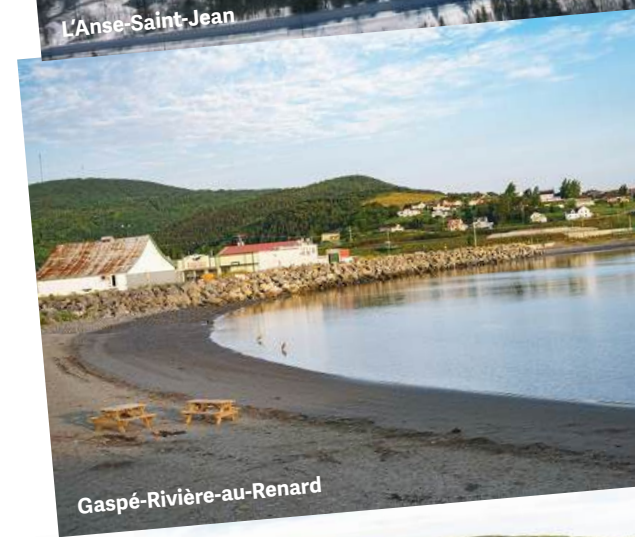
# PRIX INSPIRATION 2024



# TABLE DES

# MATIÈRES

<b>MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>	4
<b>L'ÉNONCÉ DE VISION ET VALEURS DE LA FÉDÉRATION</b>	5
<b>UNE ORGANISATION EN ÉVOLUTION</b>	6
LA GESTION ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
Les réunions	5
L'équipe de travail	6
Les membres 2023-2024	8
<b>LES RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2023-2024</b>	9
<b>AXE 1 – PROMOTION ET COMMUNICATION</b>	9
Promotion et communication au niveau local	9
Promotion au niveau national	9
<b>AXE 2 - SOUTIEN AUX MEMBRES</b>	14
Fidélisation des membres et développement du membership	14
Réseautage entre les membres	14
Soutien aux municipalités membres et aux responsables de Villages-relais	15
Les outils pour les Villages-relais	16
Maintien et développement des relations avec divers paliers de gouvernement et partenaires	16
<b>AXE 3 – MANDAT D'ACCOMPAGNEMENT DES VILLAGES-RELAIS DANS LE CADRE DE LEURS ENGAGEMENTS</b>	17
Accompagnement des Villages-relais	17
Développement du Réseau	18
Révision du programme et mise à jour de la charte qualité	18
Reddition de compte pour le ministère des Transports de la Mobilité durable	18
Établissement et mise en oeuvre d'un mécanisme de suivi	19
Reddition de compte pour le ministère des Transports de la Mobilité durable	19
<b>AXE 4 – ÉVOLUTION DU LABEL ET DÉVELOPPEMENT DE PROJETS</b>	20
Accessibilité des services	20
Opportunité de développement (nouveaux services)	20
Développement du concept et projets avec les Villages étapes en France	21
<b>AXE 5 – RÉGIE INTERNE (RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES)</b>	22
Maintien et développement de partenariats	22
Gestion des ressources humaines et de la structure organisationnelle	22



## MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



### Déjà 15 ans pour la Fédération des Villages-relais!

C'est en 2009 que les Villages-relais ont décidé de se donner une voix commune afin d'assurer une représentation auprès de notre partenaire principal et de contribuer à faire évoluer le réseau.

Nous voilà maintenant bien ancrés dans notre mission et nos valeurs qui sont de promouvoir, accompagner et inspirer. Nous sommes fiers du chemin parcouru et nous profitons de l'occasion pour saluer tous ceux et celles qui ont pris part au développement de notre belle organisation. On parle ici, de tous les membres du conseil d'administration qui se sont impliqués au fil des années, des Villages-relais qui sont toujours fidèles à nos événements et bien sûr, à nos partenaires du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) et du ministère du Tourisme.

Ces années ont permis de raffiner notre connaissance des besoins et des défis des Villages-relais, de développer nos stratégies de promotion et de structurer notre accompagnement pour les membres du réseau.

L'année 2023 a été marquée par l'exercice de mise à jour et l'adoption de notre plan d'action 2024-2026. Le conseil d'administration et l'équipe permanente ont mené une démarche rigoureuse en portant un regard sur les réalisations des trois dernières années et en analysant les résultats du sondage mené auprès des membres en avril 2023. Cet exercice aura fourni les outils nécessaires pour la négociation et le renouvellement de notre entente avec le MTMD. Les mandats confiés sont élargis et le soutien financier nous permet de consolider notre équipe et de développer des projets structurants pour le réseau.

Dans ce rapport, vous pourrez constater le travail et les réalisations de votre Fédération. Que ce soit pour promouvoir, accompagner ou inspirer les membres, chaque action s'inscrit dans la volonté de reconnaître la contribution de chaque Village-relais et de mieux faire connaître notre beau réseau auprès du grand public et des usagers de la route.

Tout cela est possible grâce à l'implication des municipalités et de leurs commerces qui jouent pleinement leur rôle pour faire en sorte que notre label soit, d'année en année, mieux connu et reconnu.

En terminant, l'évolution de ce concept unique ne peut se faire qu'en synergie avec l'équipe de la Direction des parcs routiers. C'est pourquoi nous remercions madame Véronique Cadoret-Plamondon ainsi que messieurs Hugo Lavallée et Martin Cormier pour leur coopération assidue.

Nous sommes fiers de travailler au service de ce réseau en constante croissance. Un grand merci à chacun pour votre confiance !

Ghislaine M-Hudon, présidente

Sylvie Béllérose, directrice générale

# L'énoncé de vision et valeurs de la Fédération

## ÉNONCÉ DE VISION

La Fédération des Villages-relais place ses membres et leurs partenaires locaux, notamment les commerçants, au cœur de ses préoccupations et de ses actions. Son développement repose sur des valeurs d'accompagnement et de valorisation de ses membres. Son intervention favorise la participation et la prise en charge de ses membres. La Fédération contribue à la fierté et au sentiment d'appartenance des Villages-relais envers le réseau. Elle constitue le « lieu commun » où convergent et se partagent les initiatives et les savoir-faire des Villages-relais. Les membres reconnaissent la valeur ajoutée du regroupement par l'évolution du concept et la reconnaissance dont ils bénéficient.



## VALEURS DE LA FÉDÉRATION

Voici les valeurs partagées qui animent les pratiques de la Fédération :

### SOUTIEN

L'écoute et la réponse aux besoins de soutien de ses membres sont au cœur de ses préoccupations. Le soutien se traduit par des actions de représentation et de promotion empreintes du respect de la diversité de ses membres.

### QUALITÉ DES SERVICES

La recherche de cohérence dans le développement, le suivi et l'amélioration des services en regard aux besoins de la clientèle sont à la source de ses actions, tout en assurant l'adéquation avec la capacité des Villages-relais respectifs.

### PARTAGE

Ses actions vont au-delà de la diffusion de l'information, en établissant un véritable partage des savoirs et des pratiques des membres entre eux à l'aide d'outils collectifs et d'activités rassembleuses.

### ATTRACTIVITÉ

Le potentiel de développement et le maintien de la qualité de vie sont valorisés afin de permettre l'attractivité distinctive des Villages-relais.

### CRÉATIVITÉ

Le dialogue est la base des relations avec ses membres et ses partenaires pour la recherche de solutions ou d'alternatives en réponse aux enjeux et aux problématiques qui semblent à première vue, sans issues.

### APPARTENANCE

Les activités favorisant la mobilisation et la fierté des gens envers leur Village-relais sont encouragées par la valorisation des projets réalisés par les municipalités.

# Une organisation engagée et en évolution

## LA GESTION ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de neuf (9) membres provenant de différentes régions du Québec. Ce sont des personnes engagées à faire évoluer le réseau des Villages-relais. La direction générale participe d'office aux rencontres en tant que personne-ressource sans droit de vote.

Voici les membres 2023-2024 :

### Présidente

Ghislaine M.-Hudon,  
maïresse de Lac-Bouchette,  
Saguenay-Lac-Saint-Jean

### Vice-président

Paul Carbonneau,  
maire d'Yamachiche,  
Mauricie

### Secrétaire-trésorière

Sylvie Blanchette,  
maïresse d'Amqui,  
Gaspésie

### Administrateurs, administratrices

Michel Boudreault,  
conseiller à L'Anse-Saint-Jean,  
Saguenay-Lac-Saint-Jean

### Ghislain Boily,

conseiller à Baie-Saint-Paul,  
Charlevoix

### Joé Deslauriers,

maire de Saint-Donat,  
Lanaudière

### André Desrosiers,

maire de Les Escoumins,  
Côte-Nord

### Roland Montpetit,

maire de Val-des-Bois,  
Outaouais

### Marie-Claude Prévost,

coordonnatrice aux loisirs à Chandler,  
Gaspésie

Promouvoir

Accompagner

Inspirer

Ce sont les engagements qui traduisent les valeurs et la vision de la Fédération des Villages-relais du Québec.

## Les réunions

L'Assemblée générale annuelle 2023 a eu lieu le 25 mai à Lac-Bouchette dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, dans le cadre du 12<sup>e</sup> Congrès des Villages-relais. Sous le thème « Vision et synergie = réalisation et fierté collective ! », l'événement s'est tenu du 24 au 26 mai. Il a réuni plus d'une quarantaine de personnes provenant de 24 Villages-relais, des représentants du ministère des Transports et de la Mobilité durable, du ministère du Tourisme et quelques partenaires. L'assemblée a été l'occasion de présenter et d'élire deux nouveaux administrateurs.

Le conseil d'administration a tenu 11 réunions au cours de l'année 2023-2024. À noter que toutes les rencontres se sont tenues en mode virtuel, sauf celles du mois d'octobre et du mois de mai.

## L'année en bref :

- Renouvellement et négociation de l'entente avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD)
- Planification du congrès annuel et organisation du concours prix Inspiration 2023
- Suivi des activités de promotion, dont l'acquisition d'objets promotionnels et le développement du projet d'application narrative Anekdoté
- Mise à jour de la plateforme collaborative entre les Villages étapes et les Villages-relais

## L'équipe de travail

L'équipe est composée de Sylvie Bellerose, directrice générale, de Martin Saindon, conseiller aux Villages-relais et de Patrick Noël, conseiller en communication. Au cours de l'année, des ressources contractuelles ont été en soutien à l'équipe : Francine Labelle-Girard pour la tenue de livres mensuelle et la firme ADN emploi pour l'élaboration de la politique salariale.

# CONGRÈS 2023



# Les membres 2023-2024

## RÉGIONS TOURISTIQUES

Abitibi-Témiscamingue

Bas-Saint-Laurent

Capitale-Nationale  
Centre du Québec

Charlevoix

Chaudière-Appalaches

Côte-Nord

Estrie

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Lanaudière  
Laurentides

Mauricie  
Montérégie  
Nord du Québec  
Outaouais

Saguenay-Lac-Saint-Jean

## MUNICIPALITÉS

La Sarre  
Senneterre - Nouveau  
Témiscaming  
Dégelis  
La Pocatière  
Pohénégamook  
Deschambault-Grondines  
Nicolet  
Sainte-Eulalie  
Baie-Saint-Paul  
Saint-Siméon  
La Guadeloupe  
Lac Etchemin - Nouveau  
Forestville  
Les Escoumins-Essipit  
Port-Cartier - Nouveau  
Rivière-au-Tonnerre  
Sacré-Cœur  
Coaticook  
Danville  
Stanstead  
Stornoway  
Weedon  
Amqui  
Cap-Chat  
Chandler  
Rivière-au-Renard-Gaspé  
Mont-Joli  
New Richmond  
Paspébiac  
Pointe-à-la-Croix  
Saint-Maxime-du-Mont-Louis  
Saint-Donat  
Brownsburg-Chatham - Nouveau  
Labelle  
Lac-des-Écorces  
Yamachiche  
Acton Vale  
Chapais  
Maniwaki  
Mansfield et Fort-Coulonge  
Montebello  
Val-des-Bois  
Hébertville  
Lac-Bouchette  
La Doré  
L'Anse-Saint-Jean  
Saint-Fulgence



Lac-des-Écorces



Lac-Bouchette



Les Escoumins-Essipit



Amqui

Promouvoir

Accompagner

Inspirer

## AXE 1 – PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion du réseau représente une partie importante des réalisations de la Fédération. Que ce soit au niveau local, régional ou national, les actions visent diverses clientèles selon les thèmes abordés. Le plan de promotion est élaboré en complémentarité avec celui du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD).

### Promotion et communication au niveau local

Pour maintenir l'intérêt de la population locale et des commerçants, la Fédération encourage les Villages-relais à diffuser des articles et des informations sur le concept et le réseau dans leur publication municipale. Des outils, dont le feuillet « Un Village-relais c'est... » et des articles sur les réalisations du réseau sont disponibles afin de le faire connaître davantage dans les municipalités.

La mobilisation des commerçants demeure un défi constant. Une infolettre leur est acheminée à raison de 3 éditions par année. Aussi, une communication est adressée aux commerçants signataires des Villages-relais nouvellement accrédités et à ceux de la municipalité hôte du Congrès annuel qui s'est tenu à Lac-Bouchette. En 2023, des lettres de bienvenue ont été adressées aux commerces signataires de Mansfield et Fort-Coulonge, de Lac-Étchemin ainsi qu'à ceux de Port-Cartier.

### Promotion au niveau national

En 2023, les objectifs de la campagne de promotion sur nos réseaux sociaux ont été bonifiés par l'organisation de deux concours et d'une campagne de promotion. Ceux-ci ont été diffusés sur Facebook toutes les semaines mettant en lumière les différents rôles et responsabilités de nos commerçants signataires.

#### Médias sociaux : Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn et Pinterest

La production régulière de publications offre une visibilité accrue pour le réseau.

- Plus d'une centaine de contenus variés diffusés durant l'année sur nos réseaux sociaux faisant la promotion des services, des attraits ainsi que des événements dans les Villages-relais.
- 4 088 abonnés sur Facebook qui partagent et commentent nos publications, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'an dernier.



Dégelis



Les Escoumins-Essipit

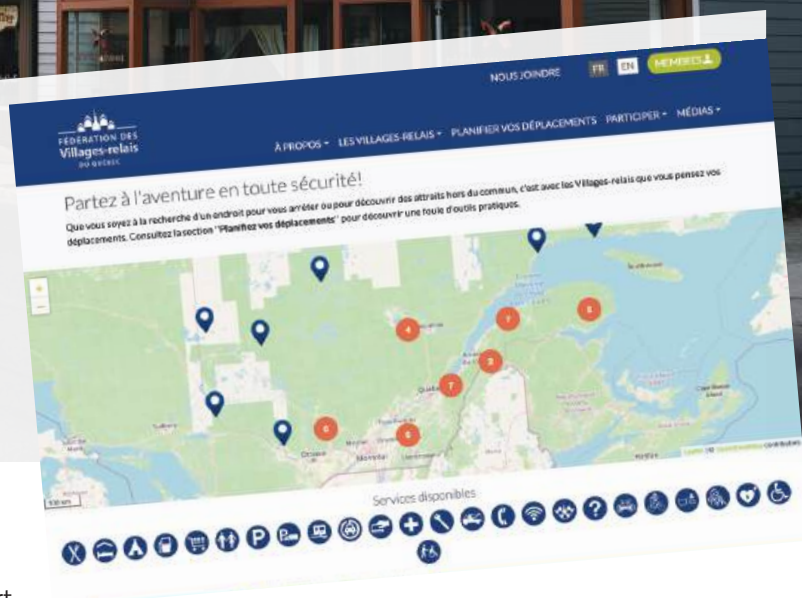


### Site Web « grand public »

Une plateforme dynamique d'information et de référence pour les usagers de la route et les voyageurs permet de planifier les déplacements ou de localiser un service. Elle est la référence pour le MTMD. Le site Web est en constante évolution. Il est adapté au téléphone mobile et à la tablette et est disponible en anglais via un onglet spécifique.

La fréquentation du site démontre bien l'intérêt des utilisateurs. Bien que l'on note une légère baisse par rapport à l'an dernier, il faut considérer que la saison touristique 2023 a connu divers bouleversements climatiques qui ont influencé les choix de vacances des touristes québécois.

- 234 378 pages vues
- 120 352 sessions
- 97 168 utilisateurs



- Promouvoir
- Accompagner
- Inspirer



Maniwaki



Montebello



New Richmond

## Promotion dans les médias et auprès des associations

L'achat de placements publicitaires ciblés met en lumière les Villages-relais. Les magazines « Sentier Quad » de la Fédération québécoise des clubs quads, « Motoneige Québec » de la Fédération des clubs de motoneige ainsi que Vélo Mag et Géo Plein air ont été priorités en 2023.



Des articles ont aussi paru dans certains journaux régionaux pour couvrir l'arrivée de nouveaux membres, les avancements du réseau et les activités liées au congrès dont :

- Une nouvelle application mobile pour accompagner les voyageurs sur les routes du Québec - Ici Saguenay-Lac-Saint-Jean, mai 2023 ;
- Fort-Coulonge et Mansfield-et-Pontefract sont maintenant reconnus à titre de village-relais – CHIP 101.9, juin 2023 ;
- Les exigences revues dans les Villages-relais - Journal Le Quotidien, janvier 2024 ;
- Entrevues de Mme Sylvie Bellerose: Téléjournal Noovo en mai 2023, Salut Bonjour en juillet 2023, Radio-Canada Saguenay-Lac-Saint-Jean, Bas-Saint-Laurent en janvier 2024 et le téléjournal Radio-Canada Côte-Nord en février 2024, etc.

12  
infolettres

828  
abonnés

55%  
Taux  
d'ouverture



## Visibilité dans les médias pour les lauréats du prix Inspiration

Les lauréats du prix Inspiration bénéficient d'une couverture médiatique et d'un publiereportage dans les journaux régionaux et les plateformes Web de leurs régions respectives.

## Infolettre grand public

L'infolettre pour le grand public rejoint les usagers de la route et les voyageurs intéressés à en savoir davantage sur le réseau, les services, les attraits et le dynamisme des Villages-relais. La plateforme québécoise Cyber impact continue d'être l'outil de diffusion privilégié pour cette communication.

- 12 infolettres
- 828 abonnés - une augmentation de 7.5 % comparativement à l'an dernier
- Taux d'ouverture moyen de 55 %, une performance nettement supérieure à la moyenne de l'industrie.



## Messages des usagers de la route via le site Web et nos réseaux sociaux

La Fédération a répondu à un peu plus d'une trentaine de messages en provenance des usagers de la route au cours de l'année. Les demandes arrivent généralement via nos réseaux sociaux et par notre site Web. De façon générale, il s'agit de questions relatives aux différents services offerts par le réseau, de commentaires sur des endroits visités ou de réactions en lien avec nos contenus. Des demandes d'information concernant l'accès aux stationnements pour la nuit sont au nombre des questions les plus fréquentes.

## Prix inspiration : trois Villages-relais de la région s'illustrent





## Prix Inspiration 2023

### Concours Prix Inspiration et carnet des projets inspirants

L'objectif du concours est de valoriser et promouvoir les actions et les projets réalisés par les municipalités et organismes du territoire. Il contribue à faire connaître le dynamisme du réseau auprès du grand public et des partenaires. La dixième édition a connu un record de participation avec 19 projets déposés.

- Dans la catégorie Municipalité/organisme :
  - 14 dossiers déposés par les Villages-relais : Acton Vale, Forestville, L'Anse-Saint-Jean, La Guadeloupe, Montebello, Mont-Joli, Nicolet, Pohénégamook, Rivière-au-Renard, Saint-Donat, Saint-Fulgence et Témiscaming.
- Dans la catégorie Commerce-ambassadeur :
  - 5 projets déposés par des entreprises de Dégelis, La Doré, Saint-Donat, Saint-Maxime-du-Mont-Louis et Stornoway.

#### Les lauréats

- Prix Municipalité/organisme : Certification du Parc naturel habité, Saint-Donat ;
- Prix Commerce : Le Moulin des Pionniers, La Doré ;
- Le Coup de chapeau du ministère des Transports et de la Mobilité durable : Pavillon des services 4 saisons, OBNL Parc et Mer Mont-Louis ;
- Le Prix Jacques Hémond : Mitis Lab, Mont-Joli ;
- Coup de cœur du jury : Réfection du cimetière et établissement d'un parc spirituel, Saint-Fulgence.

#### Les finalistes

- Halte gourmande musicale, L'Anse-Saint-Jean ;
- Festival du vélo de montagne, Montebello.

Le concours est organisé en partenariat avec la Direction des parcs routiers et la Direction des communications du MTMD, qui contribuent à la production des trophées honorifiques et du carnet des projets. Leur soutien est essentiel à la réalisation de l'événement et le dévouement des équipes en place est remarquable tout au long des préparatifs.

Le jury était composé de mesdames Véronique Cadoret-Plamondon de la Direction des parcs routiers, Manon Blanchet de l'Alliance touristique du Québec, Maryse Drolet de la Fédération québécoise des municipalités, ainsi que de Mathilde De Almeida et Salomé Riffaud de la Fédération des Villages étapes. La qualité et la diversité des projets sont toujours au rendez-vous, ce qui demande aux membres du jury de faire une lecture avisée des critères d'attribution pour déterminer les gagnants.

Tous les projets sont répertoriés dans le carnet des projets inspirants qui est diffusé auprès des membres et des partenaires et disponible sur le site Internet ainsi que sur la plateforme collaborative avec la Fédération française des Villages étapes.

## **COLLABORATION AVEC LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (MTMD)**

Les campagnes de promotion du MTMD sont essentielles pour le développement de la notoriété du réseau des Villages-relais. La Fédération collabore de façon régulière avec les Directions des parcs routiers et des communications. Sa participation se situe à différentes étapes : de l'élaboration de la campagne de promotion à la préparation de contenus, de photos et de références pour les médias ciblés.

En 2023, les chroniques de Salut Bonjour à TVA et de Motosport.tv ont généré beaucoup d'activités sur notre site Web. Le Salon du VR de Québec, tenu à l'automne 2023, a permis à l'équipe de prendre le pouls des amateurs de véhicules récréatifs, et d'obtenir des informations précieuses pour orienter les activités de promotion. Quelque 3 000 personnes ont été rencontrées et plus de 1 500 objets promotionnels à l'effigie de Villages-relais (gobelet, sac réutilisable, couverture thermique et cache-cou) ont été distribués.

### **Dépliant du réseau**

Le dépliant est mis à jour annuellement et quelques milliers de copies sont distribuées auprès des Villages-relais, et auprès des Bureaux d'information touristique, d'associations de vacanciers (propriétaires de véhicules récréatifs (VR)) et autres voyageurs qui en font la demande. Il nous sert également de carte de visite lors de présentations auprès des commerçants et des partenaires.

### **Développement et maintien de partenariats**

Le développement de liens avec des partenaires est un travail continu à la Fédération. En plus du maintien des partenariats existants avec la Fédération des Clubs Quad, Arrêt nuitée VR et Anekdote, des analyses ont été entamées pour évaluer les avantages d'établir des partenariats avec diverses applications et services en ligne. Voici le résultat de ces travaux :

- Site web et réseaux sociaux de Québec en vacances : un partenariat est à l'étude pour 2024.
- Application mobile Ondago : les informations reçues ont permis de conclure que l'application est une option intéressante pour rejoindre une clientèle différente pour le réseau.
- Concernant l'application Anekdote, le déploiement est toujours en cours. 27 Villages-relais y ont adhéré depuis le début du partenariat.



5 à 7



Salon  
VR

**Actuellement, 100 %  
des municipalités  
accréditées sont membres  
de la Fédération.**

## AXE 2 - SOUTIEN AUX MEMBRES

Le soutien aux membres, le partage d'expertises, les représentations sont à la base des activités de la Fédération qui s'actualisent par l'organisation de rencontres, le développement d'outils et les relations avec les partenaires.

### Fidélisation des membres et développement du membership

Dans l'objectif de maintenir un membership actif et dynamique, la Fédération prend soin de faire la promotion des avantages et des bénéfices à être membre. Actuellement, 100 % des municipalités accréditées sont membres de la Fédération.

### Réseautage entre les membres

Afin d'accroître les liens entre les municipalités du réseau, diverses rencontres sont organisées :

- Le Congrès annuel et un 5 à 7
- Deux rencontres virtuelles avec les responsables du dossier Village-relais avec près de 60 participants. Divers sujets ont été abordés lors de ces rendez-vous, permettant des interactions entre les membres et la Fédération.

Promouvoir

Accompagner

Inspirer



Nicolet

## Soutien aux municipalités membres et aux responsables de Villages-relais

### Demandes des Villages-relais membres

La Fédération est en interaction continue avec ses membres pour répondre à diverses questions ou pour partager de l'information. Ce qui représente plus de 200 interactions entre le conseiller et les Villages-relais. Parmi les demandes de soutien, voici quelques faits saillants de l'année :

- Intervention auprès du MTMD et d'Hydro-Québec pour l'obtention de bornes de recharge rapides supplémentaires dans certains Villages-relais ;
- Rencontres en présence et en virtuel pour la présentation du Programme Village-relais aux membres des conseils municipaux de Deschambault-Grondines et de Baie-Saint-Paul ;
- Mise à jour de la liste des stationnements sur le site Web pour les véhicules récréatifs.

### Rencontre des commerçants par les responsables du dossier Village-relais

Une tournée périodique des commerçants est une opération importante pour maintenir la vitalité du réseau. Elle permet de faire une mise à jour et de vérifier si des changements ont eu lieu parmi les commerces signataires : modifications de bannière commerciale ou de propriétaire, arrivée de nouveaux commerces, etc.

Pour faciliter cette démarche, une trousse pour les commerçants a été constituée. Elle est composée d'une fiche d'information générale sur le Programme Village-relais, du dépliant dans lequel on retrouve la carte du réseau et la charte qualité, un feuillet sur la formation gratuite pour les employés de commerce et l'autocollant du pictogramme à installer en façade du commerce.

Le conseiller aux Villages-relais peut, à l'occasion, accompagner un Village-relais qui en fait la demande ainsi en 2023, il s'est rendu à Maniwaki pour la tournée des commerçants avec la responsable du dossier.



## Les outils pour les Villages-relais

### Formation en ligne – outil pour le soutien aux commerces

L'accueil et le service à la clientèle sont des aspects importants pour les municipalités et les partenaires. Pour répondre à cette préoccupation, la Fédération met à la disposition des Villages-relais une plateforme de formation interactive en ligne s'adressant aux employés des commerces. Disponible gratuitement, c'est un outil adapté misant sur l'acquisition d'habiletés pour l'accueil et le service à la clientèle ainsi que l'amélioration des connaissances sur le concept de Village-relais.

### Guide des programmes de subvention

La Fédération a mis à jour un guide des différents programmes de subvention qui sont disponibles pour les municipalités. Ce guide sera expédié en mai 2024 aux responsables des Villages-relais.

### Bulletin du réseau et veille stratégique

Le bulletin du réseau est un moyen de communication privilégié pour diffuser des informations et partager les bons coups des membres. Neuf (9) publications ont été produites et diffusées auprès des membres et des partenaires. Une veille stratégique est réalisée par l'abonnement à plusieurs fils de nouvelles qui traitent des tendances en matière de sécurité routière et de tourisme. Les informations recueillies représentent une source importante de renseignements pour les membres.

## Maintien et développement des relations avec divers paliers de gouvernement et partenaires

### Partenariat avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD)

L'équipe de la Fédération participe à des rencontres périodiques avec les responsables à la Direction des parcs routiers (DPR) afin de discuter des problématiques et trouver des avenues pour répondre aux besoins des Villages-relais. Le développement du réseau, la révision du Programme et le suivi des projets pilotes sont au nombre des dossiers abordés.

### Ministère du Tourisme

La Fédération maintient des liens avec le ministère du Tourisme en participant aux Journées de l'accueil touristique (JAT), qui a lieu tous les 2 ans. Cette activité est une occasion de rencontrer les leaders du secteur, d'être informés sur les tendances en tourisme et de faire connaître notre réseau. En 2023, la Fédération a participé aux JAT et a été invitée à être membre du jury pour les prix Azimut.



### AXE 3 – MANDAT D'ACCOMPAGNEMENT DES VILLAGES-RELAIS DANS LE CADRE DE LEURS ENGAGEMENTS

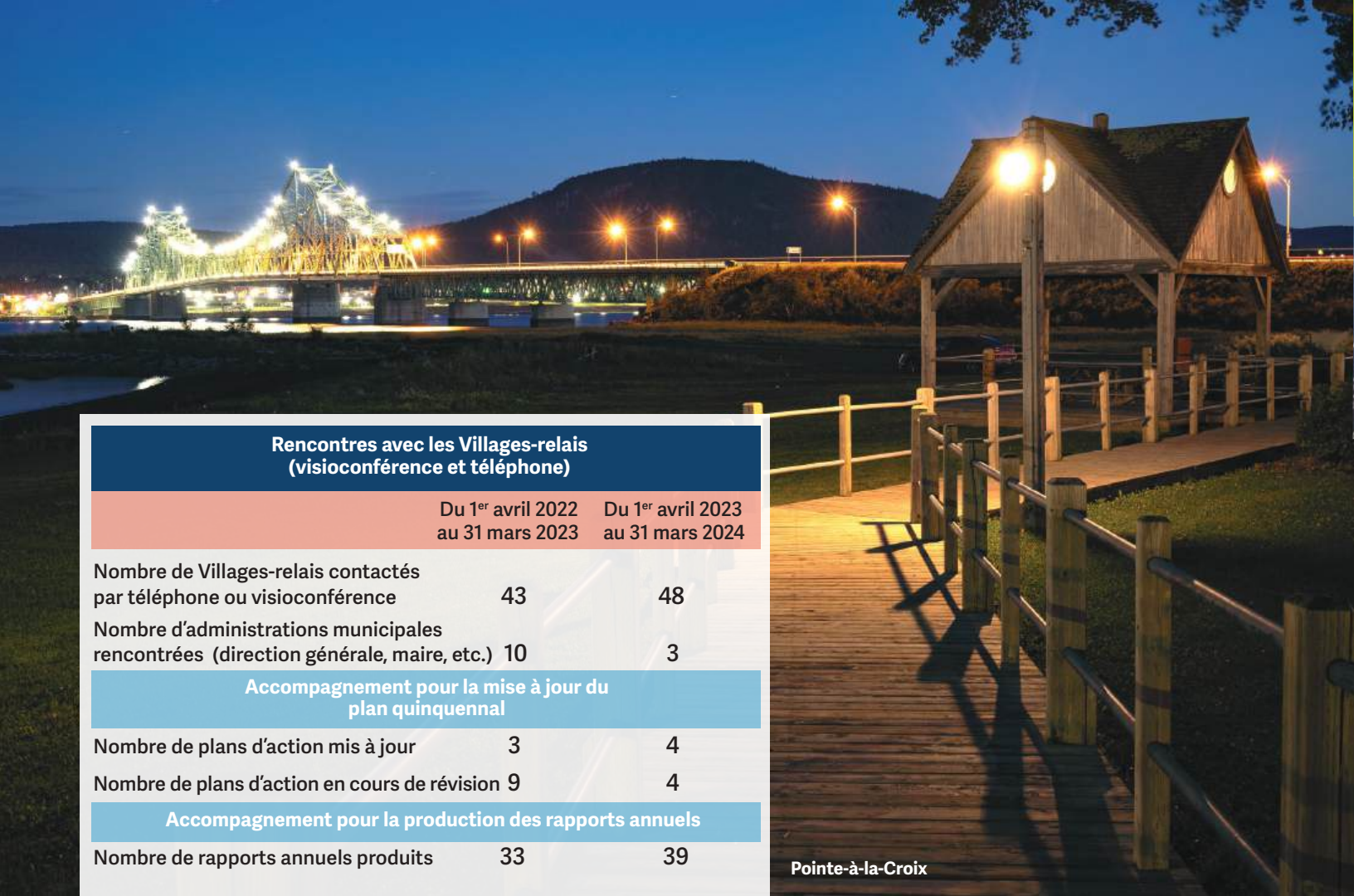
La mise en œuvre du Programme Village-relais demande un suivi constant afin d'assurer l'atteinte des objectifs. La Fédération est mandatée par le MTMD pour accompagner les municipalités accréditées dans la production de leur rapport annuel, pour le développement du réseau ainsi que le suivi et la mise à jour de la charte qualité.

#### Accompagnement des Villages-relais

Pour la production du rapport annuel et périodiquement, pour la mise à jour du plan quinquennal, une plateforme Web est mise à la disposition des Villages-relais. De plus, l'outil en ligne sert également à la mise à jour des services et attraits.

En 2023, les 48 Villages-relais ont été contactés soit par téléphone ou par visioconférence. Ce sont plus de 800 interventions qui ont été réalisées, au moyen de courriels, appels téléphoniques ou rencontres virtuelles. À noter que l'accueil des nouveaux responsables au dossier Village-relais permet d'assurer une continuité pour le transfert d'information.

Tous les plans d'action des Villages-relais sont intégrés à la plateforme Web par la Fédération. De cette manière, la production du rapport annuel devient un exercice réalisable en moins d'une quinzaine de minutes. Les commentaires des responsables permettent d'améliorer la plateforme chaque année.



Pointe-à-la-Croix

### Rencontres avec les Villages-relais (visioconférence et téléphone)

	Du 1 <sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023	Du 1 <sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024
Nombre de Villages-relais contactés par téléphone ou visioconférence	43	48
Nombre d'administrations municipales rencontrées (direction générale, maire, etc.)	10	3
<b>Accompagnement pour la mise à jour du plan quinquennal</b>		
Nombre de plans d'action mis à jour	3	4
Nombre de plans d'action en cours de révision	9	4
<b>Accompagnement pour la production des rapports annuels</b>		
Nombre de rapports annuels produits	33	39

## Développement du Réseau

L'objectif est d'accréditer une soixantaine de municipalités situées sur les routes nationales stratégiques ou sur les routes touristiques. Pour ce faire, la Fédération accompagne les municipalités en démarche d'accréditation qui ont été ciblées par la Direction des parcs routiers, ce qui a représenté une centaine d'interventions au cours de l'année.

En 2023-2024, le réseau a accueilli 5 municipalités soit, Mansfield et Fort-Coulonge dans la région de l'Outaouais, qui se sont associées afin de former un seul Village-relais, Port-Cartier dans la région de la Côte-Nord, Lac-Etchemin dans la région de Chaudière-Appalaches, Brownsburg-Chatham dans la région des Laurentides et Senneterre dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue. Ce qui porte le nombre à 48 municipalités accréditées.

Au volet démarchage, 15 municipalités ont été évaluées et de ce nombre, 10 sont en processus d'élaboration de leur dossier de candidature.

## Révision du programme et mise à jour de la charte qualité

La Fédération a fait le suivi du respect de la charte qualité à la suite de la révision du Programme. En prévision de la haute saison, l'ajout de services de base et complémentaires est encouragé chaque année.



### Établissement et mise en œuvre d'un mécanisme de suivi

La plateforme Web de la Fédération permet d'obtenir un portrait de chaque municipalité en ce qui concerne le respect de la charte. Cette information facilite le suivi auprès des Villages-relais qui se retrouvent avec des services vulnérables ou qui rencontrent des difficultés à respecter les heures minimales des services de base. Un processus de mise à jour des services a été instauré à raison de 2 fois par année. Les données recueillies ont servi d'arguments pour la révision de la charte qualité.

### Reddition de compte pour le ministère des Transports de la Mobilité durable

Toutes les données colligées tracent un portrait du dynamisme du réseau des

Villages-relais et servent à présenter un rapport global au MTMD.

Outre les informations relatives au respect de la charte qualité, les investissements et réalisations qui concernent le développement de services, l'amélioration des aménagements, les projets touristiques, le soutien aux événements, ainsi que les actions de promotion et l'animation commerciale, sont recensés. Ces données permettent d'apprécier la valeur ajoutée au Programme Villages-relais.

Investissements réalisés par les Villages-relais		
INVESTISSEMENTS	Au 31 mars 2023	Au 31 mars 2024
Nombres de Villages-relais ayant transmis leurs données	33 Villages-relais	39 Villages-relais
Développement de services	80 900 \$	773 300 \$
Aménagement	15 470 432 \$	48 260 222 \$
Projets de développement touristique et autres	1 639 149 \$	4 936 857 \$
Communication et promotion	228 750 \$	252 900 \$
<b>Total des investissements</b>	<b>17 419 231 \$</b>	<b>54 223 279 \$</b>





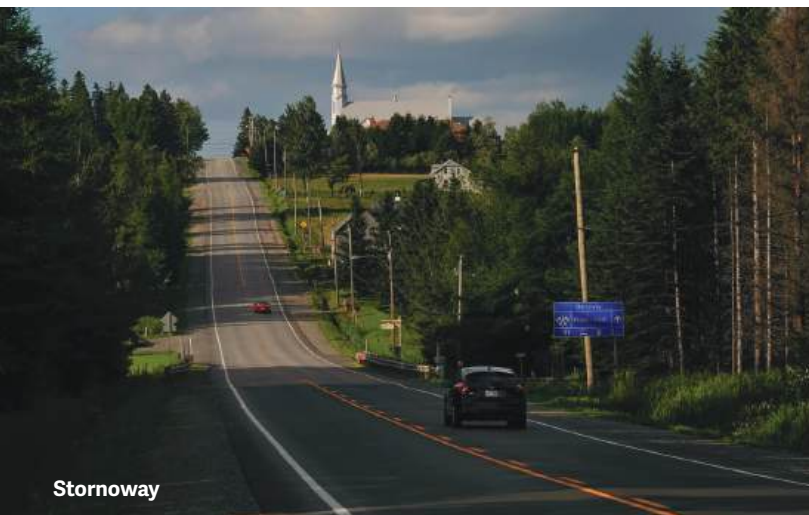
Stanstead



Yamachiche



Weedon



Stornoway

## AXE 4 – ÉVOLUTION DU LABEL ET DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

Pour assurer son développement dynamique, le label Village-relais doit pouvoir s'adapter pour répondre aux besoins évolutifs des usagers de la route. L'accessibilité à des services de qualité et à de nouveaux services permet au réseau de demeurer une référence.

### Accessibilité des services

Le service des toilettes 24 h demeure problématique dans plusieurs Villages-relais. Avec la rareté de la main-d'œuvre, certains commerces qui étaient ouverts 24 h ont dû fermer pendant la nuit.

Le vandalisme dans les lieux publics et les parcs municipaux est aussi un enjeu, car il occasionne des coûts importants pour les municipalités.

La Fédération a poursuivi ses démarches auprès du MTMD afin que les Villages-relais puissent obtenir du soutien pour ce service. Un projet pilote sera déployé en 2024. Un bâtiment contenant deux unités sanitaires sera construit avec des matériaux antivandalismes et simples d'entretien. L'une des unités sera adaptée aux personnes à mobilité restreinte. Trois Villages-relais ont été choisis afin de prendre part à ce projet : Rivière-au-Tonnerre, La Doré et La Guadeloupe.

### Opportunité de développement (nouveaux services)

Toujours à l'affût des besoins des voyageurs et des tendances en matière de sécurité routière, la Fédération veille à doter le réseau de nouveaux services et à compléter le déploiement des services existants.

L'engouement pour la pratique du vélo à des fins de déplacement actif a fait l'objet d'une réflexion avec le MTMD pour l'élaboration d'un projet pilote concernant l'installation de borne électrique pour vélo accompagné de borne de réparation. Un projet à venir pour 2024.

De nouveaux services optionnels ont été ajoutés lors de la révision du programme : les services de douches, les parcs et espaces verts, les bornes de réparation et bornes de recharge pour les vélos.



## Développement du concept et projets avec les Villages étapes en France

Depuis 2010, les liens se sont affirmés avec la Fédération française des Villages étapes, qui est une source d'inspiration pour notre organisation. À chacune de nos rencontres, qu'elles soient virtuelles ou en personne, le partage de connaissance entre les deux Fédérations est toujours enrichissant pour nos réseaux respectifs.

Les deux fédérations ont tenu une rencontre virtuelle qui a réuni les équipes des deux organisations. Cette rencontre a permis de partager des stratégies de communication en matière de recrutement de nouvelles communes et municipalités.

Promouvoir

Accompagner

Inspirer

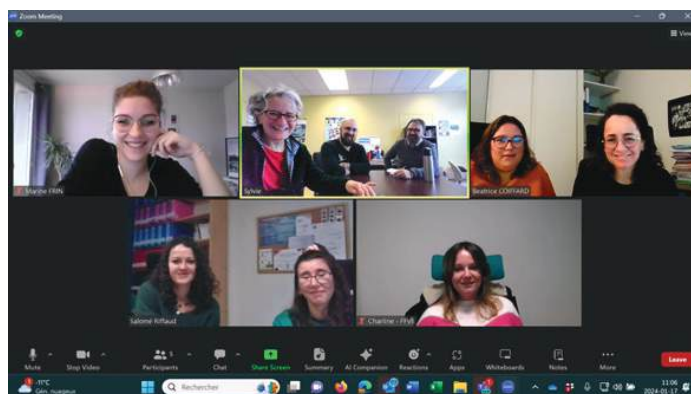
D'autre part, le partenariat se poursuit par la participation réciproque comme membre du jury de nos concours respectifs, soit le prix Inspiration et le prix de l'Initiative des Villages étapes. La plateforme collaborative mise en ligne depuis 2020 a pour objectif de faire connaître les initiatives réalisées par les municipalités françaises et québécoises sur des thématiques communes. Plus d'une centaine de projets sont répertoriés sur la plateforme. [plateforme-collaborative-ffvefvrq.com](https://plateforme-collaborative-ffvefvrq.com)



Chapais



Deschambault-Grondines



## AXE 5 – RÉGIE INTERNE (RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES)

### Maintien et développement de partenariats

Le financement de la Fédération des Villages-relais provient de la cotisation de ses membres, des activités réalisées et de l'Entente de partenariat signée avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable. L'Entente a été négociée et renouvelée pour 2024-2026. Cette dernière comporte différents mandats, dont celui d'accompagnement des Villages-relais et de démarchage. Un rapport est produit chaque année afin de présenter les résultats relatifs aux activités d'accompagnement auprès des municipalités, l'état de situation des services vulnérables et les investissements réalisés par les Villages-relais.

### Gestion des ressources humaines et de la structure organisationnelle

Les membres du conseil d'administration tiennent des rencontres régulières pour veiller au bon fonctionnement de l'organisation. Ils se réfèrent au plan d'action pour évaluer le travail accompli par l'équipe et assurer un suivi des objectifs fixés. La direction générale assure la gestion du personnel et coordonne les activités.



Témiscaming

# PRIX INSPIRATION 2024



Les Escoumains-Essipit



Saint-Siméon



Maniwaki



Danville



Port-Cartier



Lac-Bouchette



New Richmond



La Pocatière



L'Anse-Saint-Jean



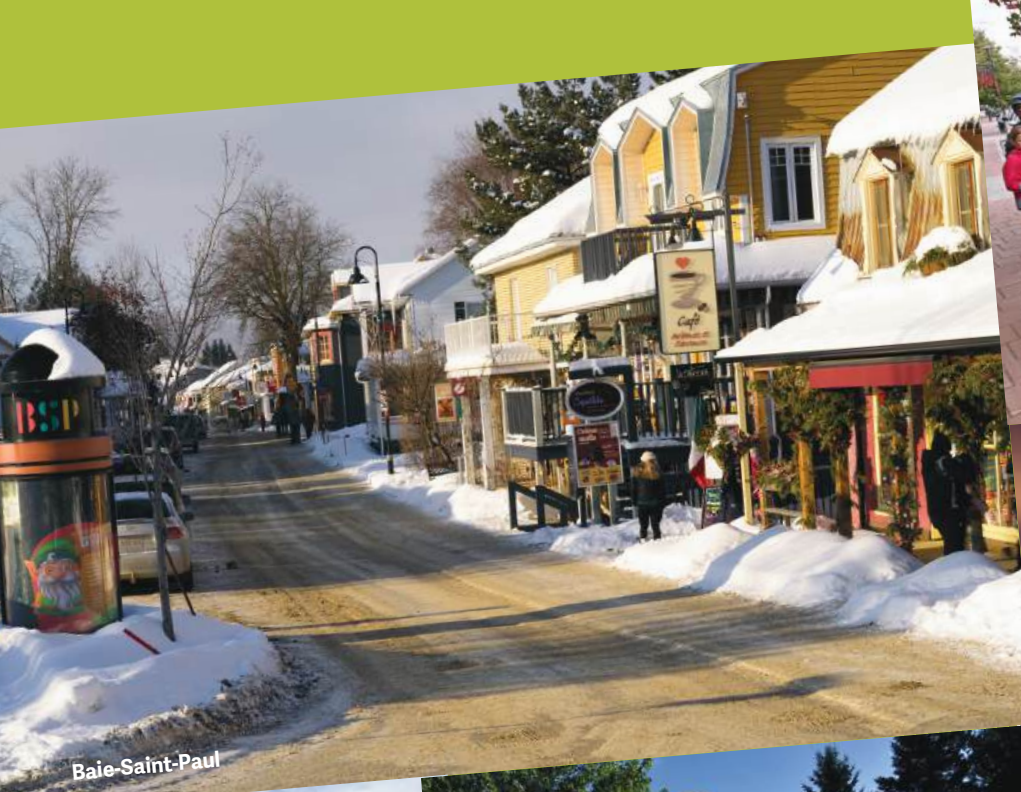
Mansfield



Acton Vale



Descambault-Grondines



Baie-Saint-Paul



Coaticook



Chandler



Cap-Chat



Danville



Deschambault-Grondines

FÉDÉRATION DES Villages-relais DU QUÉBEC

12-b, route 116, c.p. 2057,  
Danville, JOA 1A0  
Téléphone: 819 839-3444  
info@villages-relais.qc.ca  
[www.villages-relais.qc.ca](http://www.villages-relais.qc.ca)