



Baie-Saint-Paul

RAPPORT ANNUEL 2020-2021



Montebello



Forestville

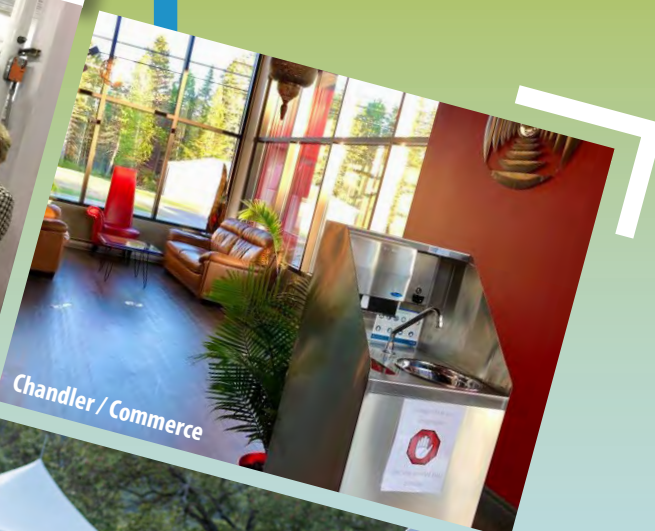


Danville

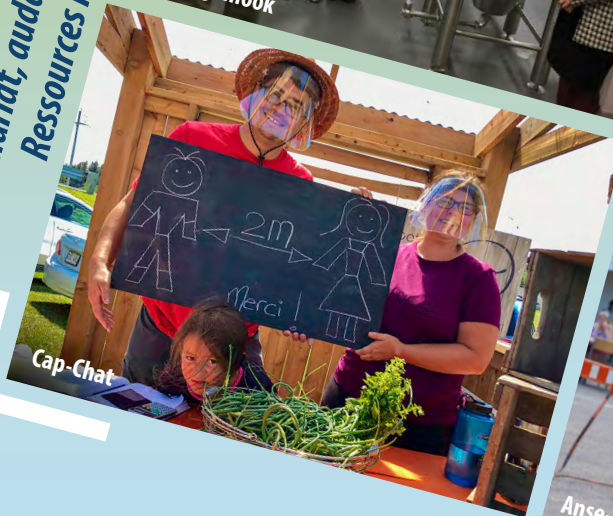
*Partenariat, audace et innovation =
Ressources renouvelables et durables!*



Pohénégamook



Chandler / Commerce



Cap-Chat



Anse-Saint-Jean

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
L'ÉNONCÉ DE VISION ET VALEURS DE LA FÉDÉRATION	4
UNE ORGANISATION EN ÉVOLUTION	5
LA GESTION ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
Les réunions	5
L'équipe de travail	6
Les membres 2020-2021	7
LES RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2020-2021	8
AXE 1 – PROMOTION ET COMMUNICATION	8
Promotion et communication au niveau local	8
Promotion au niveau national	8
AXE 2 - SOUTIEN AUX MEMBRES	12
Fidélisation des membres et développement du membership	12
Réseautage des membres	12
Soutien aux municipalités membres et aux responsables de Villages-relais	12
Maintien et développement des relations avec divers paliers de gouvernement et partenaires	13
AXE 3 – MANDAT D'ACCOMPAGNEMENT DES VILLAGES-RELAIS DANS LE CADRE DE LEURS ENGAGEMENTS	14
Accompagnement des Villages-relais	14
Planification des rencontres avec les Villages-relais	15
Développement du réseau	15
Établissement et mise en oeuvre de mécanisme de suivi	15
Reddition de compte pour le ministère des Transports	16
AXE 4 – ÉVOLUTION DU LABEL ET DÉVELOPPEMENT DE PROJETS	17
Accessibilité des services	17
Opportunité de développement (nouveaux services)	17
Développement du concept et retombées	18
AXE 5 – RÉGIE INTERNE (RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES)	19
Maintien et développement de partenariats	19
Gestion des ressources humaines et de la structure organisationnelle	19



MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Voici une 11^e année tout à fait particulière pour notre organisation et notre réseau!

Les efforts exceptionnels déployés par tous les Villages-relais en raison de la pandémie pendant la dernière année sont à souligner. Nous avons pu voir plusieurs municipalités se mobiliser avec leurs commerçants et leurs citoyens, pour assurer la sécurité des résidents et des usagers de la route. Il y a là une démonstration que le réseau des Villages-relais est pleinement ancré dans son rôle et que ce partenariat avec le ministère des Transports est bien établi.

D'ailleurs, le thème du concours prix Inspiration « Se virer sur un dix cents » illustre bien la mobilisation et les actions qui ont été menées par nos membres. Ils ont démontré de la bienveillance et de l'ingéniosité, toujours dans le souci de sécuriser et d'améliorer la qualité de vie de tous.

Au cours de l'année, les membres du conseil d'administration et notre petite équipe se sont mobilisés sur différents dossiers. Au nombre de ces réalisations, mentionnons la mise à jour de notre plan triennal, le renouvellement de l'entente de partenariat avec le ministère des Transports et l'élaboration d'un plan de communication et de promotion. Des activités ont également été organisées en partenariat, dont une formation sur la cybersécurité et une rencontre avec le réseau des Cœurs villageois de Tourisme Cantons de l'Est.

Malgré la pandémie, les Villages-relais ont pu bénéficier d'une campagne de promotion d'envergure orchestrée par le ministère des Transports, durant la saison estivale 2020. La collaboration de l'équipe de la Fédération avec celle du ministère a, encore une fois, porté fruit. Nous en avons constaté les gains par l'augmentation des visites sur notre site web. Plus de 96 000 sessions et près de 80 000 utilisateurs. Une augmentation de 25 % si l'on compare à l'an dernier!

Le partenariat avec nos homologues français de la Fédération des Villages étapes s'est poursuivi malgré le report de la mission que nous devons faire en France en 2020. Des échanges virtuels ont donné lieu à la mise en ligne d'une plateforme collaborative dédiée aux municipalités de nos réseaux ainsi que la participation au jury de nos concours respectifs.

Nous demeurons convaincus que pour que notre label se démarque, chaque organisation impliquée (municipalité, commerce, ministère et fédération) doit jouer pleinement son rôle d'ambassadeur. Les partenariats instaurés dans chacun des Villages-relais contribuent à l'essor et à la vitalité économique, touristique, sociale et durable.

Nous avons repoussé la date du 10^e Congrès à Forestville (du mois de mai à septembre) car nous souhaitons ardemment tenir l'événement en présence. Au moment d'écrire ces lignes, nous sommes confiants de tenir la rencontre telle que prévue.

En terminant, nous sommes convaincus que l'évolution de ce concept unique ne peut se faire qu'en synergie avec l'équipe de la direction des parcs routiers. Nous remercions madame Andréanne Juneau et monsieur Dany Martin pour leur coopération assidue. Nous saluons également le travail des membres du conseil d'administration et du personnel pour leur engagement soutenu et leur contribution à la réalisation des projets.

Enfin, nous voulons souligner la contribution de tous les membres qui ont veillé à assurer les services de base aux usagers de la route pendant la pandémie. Nous sommes fiers de travailler au service de ce réseau en constante croissance. Un grand merci pour votre confiance!

Gilbert Simard, président

Sylvie Bellerose, 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

Des valeurs partagées animent les pratiques de la Fédération, les voici :

SOUTIEN

L'écoute et la réponse aux besoins de soutien de ses membres sont au cœur de ses préoccupations. Le soutien se traduit dans 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 EN ÉVOLUTION



Le conseil d'administration



Assemblée générale annuelle 2020

LA GESTION ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de sept (7) membres provenant de différentes régions du Québec, le conseil d'administration élit les officiers de la Fédération, soit le président, le vice-président et le secrétaire-trésorier. Ces derniers composent le comité exécutif. La direction générale participe d'office aux rencontres en tant que personne-ressource sans droit de vote.

--- PRÉSIDENT

Gilbert Simard, *maire de Saint-Fulgence, Saguenay-Lac-Saint-Jean*

--- VICE-PRÉSIDENT

Gaston Arcand, *maire de Deschambault-Grondines, Capitale-Nationale*

--- SECRÉTAIRE-TRÉSORIÈRE

Sylvie Blanchette, *conseillère, Amqui, Gaspésie*

--- ADMINISTRATEURS

Philippe Barette, *représentant, Témiscaming, Abitibi-Témiscamingue*

Anicet Gagné, *conseiller, L'Anse-Saint-Jean, Saguenay-Lac-Saint-Jean*

Michel Lefebvre, *conseiller, Labelle, Laurentides*

Marie-Claude Prévost, *coordonnatrice touristique, Chandler, Gaspésie*

LES RÉUNIONS

Cette année nos événements annuels ont été bousculés par la pandémie. Le Congrès des Villages-relais a été annulé. Quant à l'assemblée générale annuelle 2020, elle a dû être reportée pour se tenir le 30 octobre en mode virtuel. Devant un auditoire de 40 personnes en provenance de 27 Villages-relais, l'événement a été apprécié de toutes et tous.

Le bilan des réalisations 2019-2020 a été présenté ainsi que les actions accomplies dans le cadre du mandat d'accompagnement auprès des

Villages-relais. L'assemblée a été suivie de la remise des prix Inspiration. Tous les projets déposés ont été présentés et les lauréats ont reçu leur trophée devant tous les participants en ligne.

Le conseil d'administration a tenu dix (10) réunions au cours de l'année 2020-2021 : les 15 et 28 avril, le 16 juin, le 1er septembre, le 27 octobre, le 10 novembre, le 8 décembre 2020, le 26 janvier, le 23 février et le 23 mars 2020. À noter que toutes les rencontres se sont tenues en mode virtuel.

Les principaux dossiers menés par les membres du conseil d'administration :

- Adoption et suivi du plan d'action et du budget 2020-2021
- Adoption du rapport annuel et des états financiers
- Élaboration et adoption du plan d'action triennal 2021-2024 pour dépôt au ministère des Transports dans le cadre du renouvellement de l'entente de partenariat triennale
- Élaboration et adoption de modifications aux règlements généraux
- Suivi du mandat d'accompagnement confié par le MTQ
- Suivi du membership et communications auprès des non-membres
- Suivi du déploiement de bornes de recharge électrique
- Gestion de la procédure d'élection des administrateurs sortants
- Planification du congrès annuel et organisation du concours prix Inspiration 2021
- Suivi du projet d'application narrative Anekdote
- Élaboration et mise en ligne d'une plateforme collaborative entre les Villages étapes et les Villages-relais
- Dépôt d'un projet de missions entre la France et le Québec – 2021-2022 au ministère des Relations internationales et de la Francophonie



L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

L'équipe est composée de Sylvie Bellerose, directrice générale, de Martin Saindon, chargé de mission et de Sébastien Provençal, agent de liaison qui s'est joint à l'équipe en janvier 2021. Au cours de l'année, des ressources contractuelles ont été en soutien à l'équipe, Francine Labelle-Girard assure la tenue de livres mensuelle, Brigitte Martin pour le soutien clérical et le projet de formation en ligne ainsi qu'Isabelle Lodge pour la traduction du site Web.

LES MEMBRES 2020-2021

Le nombre de membres s'est maintenu à 38 sur 42 Villages-relais. Le Village-relais de Mont-Joli se joint à nous en 2021.



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

Montréal

Nord du Québec

Outaouais

Saguenay-Lac-Saint-Jean

MUNICIPALITÉS

La Sarre

Témiscaming

Dégelis

La Pocatière

Pohénégamook

Deschambault-Grondines

Nicolet

Baie-Saint-Paul

Saint-Siméon

La Guadeloupe

Forestville

Les Escoumins

Rivière-au-Tonnerre

Sacré-Cœur

Coaticook

Danville

Stanstead

Stornoway

Weedon

Amqui

Cap-Chat

Chandler

Mont-Joli (nouveau membre 2021)

New Richmond

Paspébiac

Pointe-à-la-Croix

Saint-Maxime-du-Mont-Louis

Saint-Donat (nouveau Village-relais)

Labelle

Yamachiche

Acton Vale

Chapais

Maniwaki

Montebello

Hébertville

Lac-Bouchette

La Doré

L'Anse-Saint-Jean

Saint-Fulgence

Les Villages-relais non-membres sont: Berthierville, Gaspé-Rivière-au-Renard et Matagami qui a annoncé qu'elle quitte le réseau des Villages-relais en 2021.

Partenariat, audace et innovation = Ressources renouvelables et durables!

FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC

LES RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2020-2021

AXE 1 – PROMOTION ET COMMUNICATION

PROMOTION ET COMMUNICATION AU NIVEAU LOCAL

Notre soutien pour la promotion au niveau local se décline en diverses actions. L'objectif étant de promouvoir le réseau auprès des commerces signataires et des citoyens au niveau local et régional.

Des outils sont mis à la disposition des municipalités pour la diffusion auprès de la population : feuillet « Un Village-relais c'est... », dépliants, articles sur demande, etc. Nous encourageons les Villages-relais à diffuser des articles et informations sur le concept et le réseau dans leur bulletin municipal.

Depuis 2019, nous nous sommes dotés d'objets promotionnels afin faire connaître davantage le réseau lors des événements dans les municipalités. Des gobelets et des couvertures d'urgence à l'effigie des Villages-relais sont disponibles. En 2020, la pandémie a provoqué l'annulation de plusieurs événements dans tous les Villages-relais, ce qui a eu pour effet de réduire la distribution.

La mobilisation des commerçants demeure un défi constant pour les municipalités. La Fédération propose divers moyens de communication avec eux et les encourage à organiser des rencontres périodiques avec les commerces signataires. Depuis quelques années, en guise de reconnaissance, la Fédération expédie une communication aux commerçants signataires des Villages-relais nouvellement accrédités et à ceux de l'hôte du Congrès annuel.

Des articles ont paru dans les journaux régionaux.

- Le Quotidien de Chicoutimi –
Petit guide touristique, où l'on parle des Villages-relais.
- L'Info du Nord – *Les Villages-relais sur la route des vacances, Saint-Donat*
- L'Info dimanche – *Le goût de l'été, au Village-relais de Dégelis*

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 plateformes Web.

PROMOTION AU NIVEAU NATIONAL

Un plan de communication a été réalisé en complémentarité avec celui du ministère des Transports (MTQ). L'objectif était d'optimiser le rayonnement de nos actions respectives.

Compte tenu de la pandémie, le plan initial a été revu dans son ensemble. Des actions promotionnelles ont été annulées (Salons du véhicule récréatif, quad, etc.) alors que d'autres ont été réalisées (promotion radio, télévision, Web). Une attention particulière a été mise sur les attraits touristiques en région.

Promotion dans les médias et auprès des associations

L'équipe de la Fédération saisit toutes les occasions de faire parler des Villages-relais dans les médias.

Des publicités ont été diffusées dans le magazine Sentier Quad de la Fédération québécoise des clubs quads.



- Le Progrès –
Le Centre culturel dans l'ancien presbytère de L'Anse-Saint-Jean
- L'Info dimanche –
Le marché public gourmand du Témiscouata à Dégelis

Site Web « grand public »

Le site Web de la Fédération se veut une plateforme dynamique d'information et de référence pour les usagers de la route et les voyageurs qui souhaitent planifier leurs déplacements ou localiser un service. Il est adapté au téléphone mobile et à la tablette et est utilisé comme site de référence par le ministère des Transports. De plus, une section en anglais est disponible.

Grâce à une campagne de promotion d'envergure du MTQ durant la saison estivale de 2020, le site a connu une augmentation de fréquentation importante. Plus de 190 400 pages vues, pour 96 400 sessions et 79 800 utilisateurs, dont 91 % de nouveaux utilisateurs. C'est une augmentation moyenne de 25 % comparée à l'an dernier. La répartition des visiteurs est de 95 % du Canada, principalement du Québec, de 2 % des États-Unis et le reste provient d'autres pays, dont la France et la Belgique. Les visiteurs ont navigué en moyenne 1,38 minute sur notre site Web.

En comparaison avec l'an dernier, on note une légère augmentation de l'utilisation des téléphones mobiles et des tablettes de 66 % à 69 %.

Messages des usagers de la route via le site Web

La Fédération a répondu à une cinquantaine de messages en provenance des usagers de la route au cours de l'année. De façon générale, il s'agit de questions relatives aux services offerts ou des commentaires sur des endroits visités. Des demandes d'information concernant l'accès aux stationnements pour la nuit sont au nombre des messages les plus fréquents.

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

Notre présence sur les principales plateformes et le maintien régulier de publications offrent une visibilité accrue pour le réseau. Près d'une centaine de nouvelles et de chroniques sont diffusées durant l'année sur Facebook. Elles font la promotion des services, des attraits ainsi que des événements dans les Villages-relais. Nous comptons 2 820 abonnés sur Facebook qui partagent et commentent nos publications, une augmentation de 10 % en comparaison à l'an dernier.



Carte du réseau

La carte du réseau est mise à jour annuellement et quelques milliers de copies sont distribuées par le ministère des Transports. De plus, via notre site ou par téléphone, des associations de véhicules récréatifs et autres voyageurs nous demandent de leur faire parvenir la carte en version papier. Elle est aussi remise aux visiteurs de passage au bureau de la Fédération à Danville. Elle nous sert également de carte de visite lors de présentations auprès des commerçants et des partenaires et elle est acheminée dans les BAT-BIT qui en font la demande.

**L'équipe de la Fédération
saisit toutes les occasions de
faire parler des Villages-relais
dans les médias.**

Infolettre grand public

Depuis trois ans, nous produisons une infolettre pour le grand public. L'objectif est de rejoindre les usagers et voyageurs intéressés d'en savoir davantage sur le réseau, les services, les attraits et le dynamisme des Villages-relais. Au cours de l'année, nous avons publié neuf (9) infolettres et nous avons maintenant 494 abonnés, soit une augmentation de plus de 100 personnes comparativement à l'an dernier.

Concours Prix Inspiration et carnet des projets inspirants

Le concours est organisé en partenariat avec les Directions des parcs routiers et des communications du ministère des Transports (MTQ). Elles contribuent notamment 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.

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 septième édition a connu, encore une fois, un franc succès.

Le jury était composé de madame Maryse Drolet, de la Fédération québécoise des municipalités (FQM), madame Chantal Beauséjour, du ministère du Tourisme, madame Andréanne Juneau, de la Direction des parcs routiers ainsi que de madame Mathilde De Almeida de la Fédération des Villages étapes. Les membres connaissent bien les enjeux et problématiques des municipalités rurales et ils ont généreusement partagé leur connaissance et leur expertise. 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.

Douze (12) Villages-relais ont participé et présenté 9 projets dans la catégorie Municipalité/Organisme et 5 dans la catégorie Commerce. Dans la catégorie Municipalité/Organisme, Coaticook, Danville, Deschambault-Grondines, La Sarre, Maniwaki, Paspébiac, Pohénégamook, Saint-Siméon et Yamachiche. Dans la catégorie Commerce, Dégelis, Lac-Bouchette, Pohénégamook et deux (2) projets à Yamachiche.

Les lauréats :

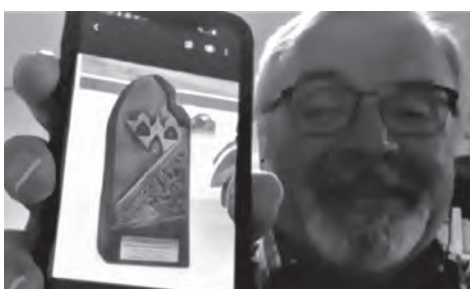
- **Prix Municipalité/Organisme:**

Lauréats ex aequo : Cultivons nos racines – La Sarre et Aménagement attractif et accueillant – Paspébiac

- **Prix Commerce:** Boulangerie Couleur de blé – Dégelis

- **Le Coup de chapeau du MTQ :** Réfection des façades – Deschambault-Grondines

- **Le Prix Jacques Hémond :** Parc des 3 Clochers – Maniwaki



Rappelons que tous les projets inscrits au concours sont répertoriés dans le Carnet des projets inspirants, lequel est produit et réalisé en collaboration avec le MTQ. Il est diffusé auprès des membres et des partenaires, en plus d'être disponible sur notre site Internet.

Partenariat, audace et innovation = Ressources renouvelables et durables!

FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC



COLLABORATION AVEC LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Les campagnes de promotion du MTQ 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 du ministère des Transports. Sa participation se situe à différentes étapes : de l'élaboration de la campagne de promotion à la contribution de contenus, de photos et de références pour les médias ciblés : télé, radio, Web, réseaux sociaux.

PROMOTION AVEC D'AUTRES PARTENARIATS

Le développement de liens avec des partenaires est un travail continu à la Fédération. Toutefois, cette année en raison de la pandémie, elle n'a pas pu développer de nouveaux liens avec des associations, mais elle s'est assurée de maintenir ceux existants.

En 2020, le partenariat avec la **Fédération des Clubs Quad** s'est poursuivi avec les Villages-relais membres qui sont présents sur la carte interactive des sentiers des Clubs Quad.

Nous avons été approchés par la promotrice de **Arrêt Nuitée VR** qui développe un site afin de répertorier les lieux où les propriétaires de VR peuvent stationner pour une nuit. La gestionnaire du groupe, madame France Lanouette, souhaite fournir des informations précises afin de favoriser des liens harmonieux entre les propriétaires de VR et les lieux d'accueil. Nous lui avons conseillé de communiquer avec chaque membre du réseau afin de connaître leur volonté d'être répertorié ou non dans ce site.

Ministère du Tourisme

Nous sommes présents sur le site de Bonjour Québec et à l'occasion, nous collaborons aux sessions d'information offertes aux préposés à l'accueil du ministère du Tourisme à Montréal.

Application mobile

L'application mobile est un autre moyen d'augmenter la visibilité des Villages-relais. Une entente de partenariat a été signée avec le promoteur de l'application Anekdoté. Rappelons que l'application Anekdoté offre un outil narratif mettant en valeur l'histoire de la municipalité à travers le nom de ses rues et ses attraits. Les Villages-relais membres peuvent adhérer à moindre coût grâce à une participation financière de la Fédération. Une contribution de 1 000 \$ est offerte pour chaque municipalité membre qui inscrit au moins 20 unités à promouvoir.

AXE 2 - SOUTIEN AUX MEMBRES

FIDÉLISATION DES MEMBRES ET DÉVELOPPEMENT DU MEMBERSHIP

Dans l'objectif de maintenir un membership actif, nous continuons à faire valoir les avantages et les bénéfices d'être membre de la Fédération des Villages-relais du Québec. Le travail d'accompagnement de monsieur Martin Saindon, notre chargé de mission, est de maintenir un lien continu avec les Villages-relais membres et non-membres. Au cours de la dernière année, la municipalité de Saint-Donat a adhéré à la Fédération.

RÉSEAUTAGE DES MEMBRES

Afin d'accroître les liens entre les municipalités du réseau, nous organisons habituellement 2 événements chaque année. Le Congrès annuel qui se tient en mai et un 5 à 7 en amont du Congrès des municipalités en septembre. En 2020, seule l'assemblée générale annuelle a été tenue en mode virtuel. Toutefois, l'équipe a maintenu des contacts réguliers avec les membres.



SOUTIEN AUX MUNICIPALITÉS MEMBRES ET AUX RESPONSABLES DE VILLAGES-RELAIS

Demandes des Villages-relais membres

La Fédération est en interaction continue avec les responsables du dossier Village-relais pour répondre à diverses demandes ou pour partager de l'information. Parmi les demandes de soutien, le projet d'implantation de la borne de recharge a fait l'objet de plusieurs interventions auprès du ministère des Transports et d'Hydro Québec au bénéfice des Villages-relais. L'objectif est que le réseau soit entièrement desservi en 2021 avec une borne de 400 volts.

Au cours de l'année de la pandémie, plusieurs questions ont été soulevées quant à l'accès aux toilettes publiques et les dangers de propagation du virus. Le chargé de mission a assuré les liens avec la direction des parcs routiers du MTQ afin de fournir les réponses aux Villages-relais.

Veille stratégique et bulletin du réseau

L'équipe de la Fédération assure une veille stratégique par l'abonnement à plusieurs fils de nouvelles qui traitent des réalisations des Villages-relais ainsi que des tendances en matière de sécurité routière et de tourisme. Les informations recueillies représentent une source importante de renseignements pour les membres. Le bulletin du réseau est un moyen de communication privilégié pour en faire la diffusion. Il est distribué aux membres et aux partenaires du réseau : à la Direction des parcs routiers et aux répondants territoriaux, au ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), à Tourisme Québec, à Kéroul, à la FQM et à l'Alliance de l'industrie touristique. Huit (8) publications ont été produites et diffusées.

Section membre du site Web

La plateforme donne accès à divers outils qui génère le bilan des activités et les investissements annuels pour la reddition auprès du MTQ. Le but est de simplifier la tâche des municipalités et de les aider à jouer pleinement leur rôle de Village-relais.

La section membre vise trois objectifs :

- 1) Offrir une plateforme de partage d'information
- 2) Permettre l'inscription en ligne au concours Prix Inspiration
- 3) Actualiser le plan d'action et produire le rapport annuel des 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. L'élaboration d'une plateforme de formation en ligne s'adressant aux employés des commerces signataires s'est avérée une option appropriée. L'objectif est d'offrir 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.

Une refonte complète de la formation a été finalisée afin de l'actualiser et la rendre plus attractive pour les employés de commerce. Grâce au soutien financier du Fonds Desjardins, la Fédération a élaboré un nouvel outil de formation avec les firmes Édugénie et Créo, spécialisées dans le domaine de la techno-pédagogie. La formation a été lancée à l'été 2020.

MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS AVEC DIVERS PALIERS DE GOUVERNEMENT ET PARTENAIRES

Partenariat avec le ministère des Transports (MTQ)

L'équipe de la Fédération a participé à des rencontres statutaires 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. Ces rencontres ont porté sur le suivi des dossiers relatifs au plan de déploiement des bornes de recharge électrique, au dépôt d'un projet de toilettes autonettoyantes, à la promotion et au développement du réseau.

La Fédération a également participé aux rencontres du Comité provincial des Villages-relais dans le cadre du processus d'accréditation des municipalités de Lac-des-Écorces et de Sainte-Eulalie.



Autres partenaires

Ministère du Tourisme

Nous maintenons des liens avec le ministère du Tourisme en participant aux Journées de l'accueil touristique 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.

Cœur villageois

Tourisme Cantons-de-l'Est a développé un concept afin de valoriser les cœurs de municipalités et inviter les touristes à les fréquenter. Ce réseau a des similitudes avec les Villages-relais tout en mettant l'accent sur l'accueil touristique. Des liens ont été entretenus et une rencontre a été organisée entre les municipalités des deux réseaux pour discuter des enjeux relatifs aux stationnements gratuits pour les véhicules récréatifs en saison estivale. Plus d'une vingtaine de personnes ont participé aux ateliers et échangé sur les outils et les idées à partager.

ACCOMPAGNEMENT DES VILLAGES-RELAIS

Dans le cadre du mandat qui est confié à la Fédération par le ministère des Transports, le chargé de mission accompagne les Villages-relais lors de la production du rapport annuel et à tous les cinq ans, pour le bilan et mise à jour du plan quinquennal.



Une plateforme Web a été développée en 2018 afin de simplifier et d'alléger la tâche des municipalités. Elle permet aux responsables du dossier Villages-relais de produire leur rapport annuel en moins d'une heure.

En 2020, les 42 Villages-relais ont été contactés, soit par téléphone et/ou par visioconférence. De ce nombre, 23 municipalités ont produit leur rapport annuel. Des rencontres virtuelles ont permis de guider les responsables nouvellement en poste dans les différentes étapes.

Parmi les 19 Villages-relais qui devaient mettre à jour leur plan quinquennal, 11 ont réalisé l'exercice, alors que les autres le feront dans la prochaine année. À noter que certaines municipalités ont dû reporter l'exercice en raison du roulement de personnel ou de la pandémie.

Une fois le plan quinquennal mis à jour et adopté par la municipalité, il est intégré à la plateforme Web. De cette façon, tout est en place pour la production simplifiée du rapport annuel pour les années subséquentes.

Rencontres avec les Villages-relais (visioconférence et téléphone)		
	1 octobre 2019 au 31 mars 2020	Du 1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021
Nombre de Villages-relais contactés par téléphone	42	42
Nombre d'administrations municipales rencontrés (direction générale, maire, etc.)	10	4
Accompagnement pour la mise à jour du plan quinquennal		
Nombre de plans d'action mis à jour	14	11
Nombre de plans d'action en cours de révision	19	5
Nombre de plans d'action en vigueur	22	29
Accompagnement pour la production des rapports annuels		
Nombre de rapports annuels produits	18	23



PLANIFICATION DES RENCONTRES AVEC LES VILLAGES-RELAIS

Les 42 Villages-relais du réseau sont en contact régulier avec notre chargé de mission. Chaque année, une tournée des Villages-relais est planifiée afin de rencontrer les administrations municipales – maire-mairesse, direction générale, etc. L'objectif est de présenter les changements du programme, de rappeler les engagements de la municipalité en lien avec l'accréditation, de faire connaître les outils, de visiter quelques commerces et de prendre le pouls de la région.

En 2020, c'était le tour de la région de la Côte-Nord : les 4 municipalités ont été rencontrées en mode virtuel en raison de la pandémie. Il s'agit des Villages-relais de Rivière-au-Tonnerre avec son nouveau maire, Forestville, Les Escoumins et Sacré-Cœur.

Au cours des 3 dernières années, 29 Villages-relais ont été rencontrés par la Fédération accompagnée de la Direction des parcs routiers et/ou d'un représentant de la Direction territoriale.

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU

Le programme Village-relais a pour objectif d'accréditer une soixantaine de municipalités situées sur les routes nationales stratégiques ou sur les routes touristiques pour compléter le réseau. Nous avons la responsabilité d'accompagner les municipalités dans leur démarche d'accréditation et de faire du démarchage auprès de municipalités ciblées par la Direction des parcs routiers.

Sur les neuf municipalités en processus d'accréditation, deux ont déposé leur dossier de candidature et sont en attente de leur accréditation officielle et deux ont amorcé leur démarche. Les cinq autres ont mis leur dossier en attente soit par manque d'un ou plusieurs services ou par la révision de leurs priorités.

En raison de la pandémie, nous n'avons pas pu aller à la rencontre de certaines municipalités candidates ou désireuses de devenir Village-relais. Toutefois des rencontres virtuelles ont été organisées avec certaines d'entre elles.

La municipalité des Escoumins devrait devenir le premier Village-relais associé avec la Première Nation des Innus Essipit. Leur partenariat depuis plusieurs années les a amenés à proposer une bonification de l'offre de service et d'attraits aux voyageurs. Le dossier sera officialisé en cours d'année 2021.

ÉTABLISSEMENT ET MISE EN ŒUVRE DE MÉCANISME DE SUIVI

La plateforme Web, qui a été conçue pour le rapport annuel des Villages-relais, nous donne un portrait de chaque municipalité en ce qui concerne le respect de la charte qualité. Cette information facilite le suivi auprès des Villages-relais qui se retrouvent avec des services vulnérables ou qui ont des difficultés à offrir les heures minimales des services de base.

Toutes les données que nous colligeons dans notre plateforme Web tracent un portrait du dynamisme du réseau des Villages-relais. Outre les informations relatives au respect de la charte qualité, nous recensons les investissements et réalisations qui concernent le développement de services, l'amélioration des aménagements, les projets touristiques, le soutien aux événements ainsi que les efforts de promotion et l'animation commerciale.

Les données recueillies servent à préparer le rapport global destiné au ministère des Transports. De plus, elles nous permettent de comptabiliser les investissements réalisés par les municipalités, ce qui démontre une valeur ajoutée au Programme Village-relais.

Investissements réalisés par les Villages-relais		
INVESTISSEMENTS	Au 31 mars 2020	Au 31 mars 2021
	18 Villages-relais	23 Villages-relais
Développement de services		5 500 \$
Aménagement	11 882 400 \$	10 911 510 \$
Projets de développement touristique et autres	2 217 435 \$	1 988 530 \$
Communication et promotion	330 531 \$	488 801 \$
Total des investissements	14 430 366 \$	13 388 841 \$



Partenariat, audace et innovation = Ressources renouvelables et durables!

FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC

AXE 4 – ÉVOLUTION DU LABEL ET DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Le service des toilettes 24 h demeure problématique dans plusieurs Villages-relais. Avec la rareté de la main-d'œuvre, les commerces qui étaient ouverts 24 h se voient dans l'obligation de fermer leurs services la nuit. De plus, le problème de vandalisme est majeur et il occasionne des coûts importants pour certaines municipalités. La Fédération a poursuivi ses démarches afin de documenter le dossier.

Il existe des alternatives pour régler la situation. La Fédération a été approchée par deux fabricants québécois de toilettes automatisées. La visite d'une des usines nous a permis de mieux connaître le produit. Nous avons également communiqué avec des municipalités qui en ont fait l'achat afin de vérifier leur satisfaction sur le produit, mais également sur le service offert par l'entreprise. Les informations obtenues étant concluantes, nous avons poursuivi nos démarches auprès du MTQ.

Un dossier complet a été déposé au ministère des Transports afin de solliciter un soutien financier pour l'installation d'un bloc sanitaire « clé en main » (autonettoyant et automatisé). Des rencontres ont eu lieu avec la Direction des parcs routiers afin de discuter de différents éléments relatifs à ce dossier. Ce dossier est en cheminement.

OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPEMENT (NOUVEAUX SERVICES)

Toujours à l'affût des besoins des voyageurs et des tendances en matière de sécurité routière, la Fédération a assuré le suivi du plan de déploiement des bornes de recharge. Des discussions avec la Direction de la planification du ministère des Transports et Hydro-Québec ont donné lieu à des ajustements au bénéfice des membres. Le ministère des Transports et Hydro-Québec demeurent des partenaires financiers majeurs dans ce dossier.





DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT ET RETOMBÉES

Depuis 2010, les liens se sont affirmés avec la Fédération française des Villages étapes, qui est une source d'inspiration pour notre organisation. À chaque rencontre, qu'elle soit virtuelle ou en personne, le partage de connaissance entre les 2 Fédérations est toujours enrichissant pour nos réseaux respectifs.

Nos échanges ont donné lieu au dépôt d'un projet au Fonds de partenariat du ministère des Relations internationales et de la Francophonie pour l'accueil d'une délégation française en 2019 et d'une mission en France en 2020. Toutefois, la mission 2020 n'a pas pu avoir lieu étant donnée la pandémie mondiale. La mission est reportée en 2022.

Dans la foulée des projets partagés, une plateforme collaborative est maintenant en ligne : plateforme-collaborative-ffvefvrq.com/. L'objectif est de faire connaître les initiatives réalisées par les municipalités françaises et québécoises sur des thématiques communes. Avec l'organisation des concours Prix Inspiration au Québec et Prix de l'Initiative en France, nous sommes en mesure de diffuser plus d'une centaine de projets sur la plateforme.

D'autre part, nous poursuivons notre partenariat par la participation réciproque comme membre du jury de nos concours respectifs. Madame Mathilde De Alméida a été membre du comité de jury pour le Prix Inspiration 2021 et madame Sylvie Bellerose et monsieur Martin Saindon feront de même pour le Prix de l'Initiative des Villages étapes.



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 triennal 2018-2021 du ministère des Transports. Cette dernière comporte différents mandats, dont celui d'accompagnement des Villages-relais. Comme elle en est à sa dernière année, nous avons travaillé à son renouvellement. Un exercice de bilan et une démarche de mise à jour du plan d'action triennal ont été réalisés avec le conseil d'administration et l'équipe. Un sondage auprès des membres, un atelier de travail et l'adoption du plan d'action 2021-2024 se sont déroulés au cours de l'automne 2020.

Grâce à l'appui financier du Fonds Desjardins que nous avons reçu pour la formation en ligne sur l'accueil et le service à la clientèle, une plateforme interactive a été complétée à l'été 2020.

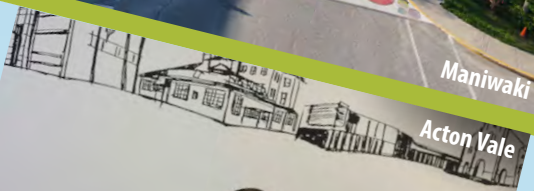
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Les membres du conseil d'administration réfèrent au plan d'action pour évaluer le travail accompli par l'équipe. Les rencontres régulières sont des occasions d'assurer un suivi des objectifs fixés. La direction générale assure la gestion du personnel et coordonne les activités.





Maniwaki



Acton Vale



Paspébiac



Chandler



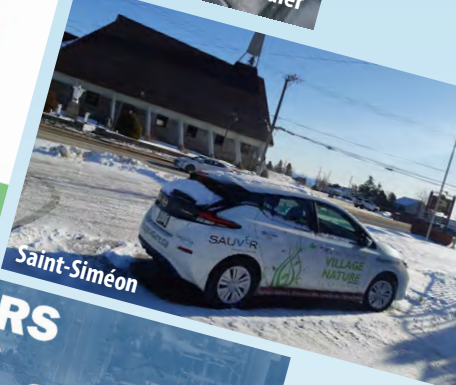
**À Dégelis, on s'emballe
POUR L'ACHAT LOCAL!**

2 000 \$ EN PRIX À GAGNER

Du 12 novembre au 12 décembre 2020, on achète local
et on se qualifie pour le tirage de 2 000 \$ en prix à gagner!



Chandler / Commerce



Saint-Siméon



1 gagnant par mois
Premier tirage le 13 juillet 2020
Prend fin le 14 juin 2021

Tous les détails sur munlaguadeloupe.qc.ca



**FÉDÉRATION DES
Villages-relais
DU QUÉBEC**

12-b, route 116, c.p. 2057,
Danville, J0A 1A0
Téléphone: 819 839-3444
info@villages-relais.qc.ca
www.villages-relais.qc.ca