

GUIDE DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

ET DE LA MOBILITÉ DURABLE



Cette publication a été réalisée par la Direction générale des partenariats et des parcs routiers et éditée par la Direction générale des communications du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.transports.gouv.qc.ca.

Pour obtenir des renseignements, on peut :

- composer le 511 (au Québec) ou le 1 888 355-0511 (partout en Amérique du Nord)
- consulter le site Web du ministère des Transports et de la Mobilité durable au www.transports.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante :
Ministère des Transports et de la Mobilité durable
700, boulevard René-Lévesque Est, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports et de la Mobilité durable, 2024

ISBN 978-2-550-97940-1 (PDF)

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	4
INTRODUCTION	6
SECTION 1 : LES OBJECTIFS DU PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS	7
SECTION 2 : COMMENT DEVENIR UN VILLAGE-RELAIS	12
SECTION 3 : LES ACTEURS CONCERNÉS, LEURS RÔLES ET LEURS RESPONSABILITÉS	20
SECTION 4 : LES ENGAGEMENTS DU VILLAGE-RELAIS	24
SECTION 5 : LE RAYONNEMENT DU RÉSEAU DES VILLAGES-RELAIS	29
SECTION 6 : ANNEXES	31



MISE EN CONTEXTE

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable (Ministère) a pour objectif principal d'assurer la sécurité de tous les usagers de la route, notamment par la mise en place d'arrêts sécuritaires et attrayants afin de contrer les effets de la fatigue au volant et, notamment, de réduire les risques d'accident.

En juin 2022, le gouvernement a rendu public son [Plan de modernisation des parcs routiers — Horizon 2022-2027](#), lequel vise la modernisation du réseau de haltes routières et d'aires de services, y compris la reconnaissance de nouveaux villages-relais. Le Plan s'appuie sur un certain nombre de principes, dont les suivants :

- Prioriser les services permettant d'accroître la sécurité des usagers de la route, notamment en comblant des vides de services, soit des portions de routes qui ne comportent aucun arrêt sécuritaire;
- S'assurer qu'il y a des arrêts sécuritaires à intervalles réguliers (environ toutes les heures de route) sur les principaux axes routiers du Québec;
- Consulter les parties prenantes et le milieu, et collaborer avec ces partenaires, afin de mieux déterminer les besoins et d'adapter les services offerts pour chacun des projets;
- Contribuer à la promotion touristique régionale et favoriser le développement local;
- Être exemplaire en matière d'accessibilité universelle.

Le Ministère gère trois types de parcs routiers :
les haltes routières, les aires de services et les villages-relais.

3 types d'arrêts sécuritaires

	 Emplacement stratégique	 Stationnement gratuit	 Recharge électrique	 Zone Wi-Fi	 Station-service	 Installations sanitaires	 Alimentation	 Hébergement	 Restauration
 Village-relais	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Halte routière	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗
 Aire de service	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓

Les types d'arrêts du Ministère

Pour mettre en œuvre la reconnaissance de nouveaux villages-relais et ainsi pérenniser le réseau, le Ministère compte sur la collaboration de la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ). Elle a pour mission d'accompagner les municipalités dans leur démarche d'obtention de l'appellation village-relais afin de promouvoir les intérêts collectifs de ceux-ci, et ce, dans une perspective de développement durable.



Village-relais de Rivière-au-Renard

INTRODUCTION

Le présent document constitue un guide explicatif des exigences et des avantages du Programme de reconnaissance des villages-relais à l'intention de toute municipalité intéressée à devenir village-relais ou de toute municipalité détenant déjà l'appellation village-relais.

Le guide comprend cinq parties :

1. Les objectifs du Programme et ses avantages;
2. Les exigences du Programme et la démarche pour obtenir l'appellation village-relais;
3. Les rôles et responsabilités des intervenants et des parties prenantes à la réussite et à la mise en œuvre du Programme;
4. Les engagements de la Municipalité afin de pérenniser son statut de village-relais;
5. L'attractivité du réseau des villages-relais et son rayonnement positif pour la province.



SECTION 1 : LES OBJECTIFS DU PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS

1.1 Qu'est-ce qu'un village-relais?

Un village-relais est une municipalité de moins de 10 000 habitants reconnue par le ministère des Transports et de la Mobilité durable et qui s'engage à offrir à tous les usagers de la route des services qui respectent une charte de qualité. La reconnaissance village-relais vise à répondre à des critères de sécurité routière ainsi que de développement local, régional et touristique.



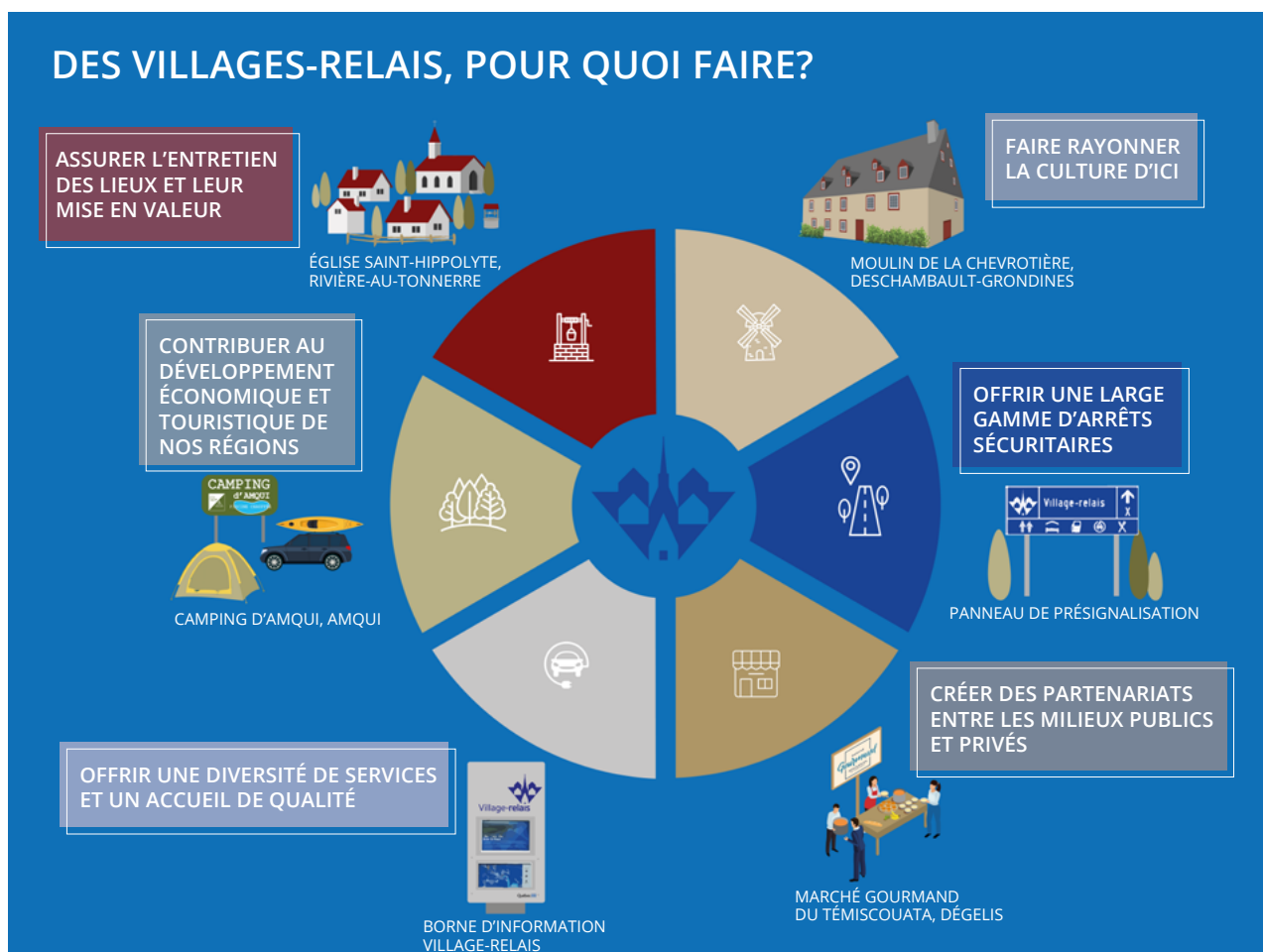
Le concept de village-relais a été créé en 2002
et est inspiré des Villages étapes en France.



1.2 Les objectifs du Programme

La mise en place des villages-relais vise six objectifs principaux :

- Accroître la sécurité des usagers de la route (automobiles, camions, autobus, motocyclettes, véhicules récréatifs et cyclistes) en leur offrant des lieux d'arrêt accessibles en tout temps à environ toutes les heures de route (à intervalle régulier d'environ 80 km);
- Offrir des services diversifiés et un accueil de qualité;
- Contribuer au développement économique et touristique en encourageant la vitalité locale et régionale;
- Inciter les municipalités à améliorer les lieux et les bâtiments ainsi qu'à les mettre en valeur pour le tourisme;
- Faire rayonner la culture d'ici;
- Créer des partenariats entre les milieux publics et privés.



Six grands objectifs du Programme de reconnaissance villages-relais.

En plus d'accroître la sécurité routière, le Programme encourage toute initiative provenant de la municipalité visant l'ajout de services, l'amélioration de son noyau villageois, la réfection des bâtiments patrimoniaux et la rénovation des façades commerciales et résidentielles qui longent les artères principales afin de rehausser le caractère attrayant et dynamique de l'endroit.

D'ailleurs, afin d'inciter les villages-relais à poursuivre leur mission, le Ministère réalise conjointement avec la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ) le prix Inspiration. Ce concours, lancé chaque année, vise à récompenser l'engagement et les initiatives des municipalités, des organismes et des commerces dans divers projets qui ont des retombées concrètes dans leur milieu.

1.3 Les avantages de devenir village-relais

Une municipalité qui devient village-relais se joint à un réseau 100 % humain en pleine expansion où tous les acteurs unissent leurs forces pour faire progresser le développement local et régional du Québec en offrant services, commerces et attraits aux usagers de la route.

Afin d'élaborer son dossier de candidature, la Municipalité a accès à une subvention maximale de 40 000 \$ accordée par le Ministère.

En plus de fournir du soutien financier pour l'élaboration du dossier, le Plan de modernisation des parcs routiers – Horizon 2022-2027 prévoit un investissement de huit millions de dollars pour permettre à un grand nombre de villages-relais de faire face aux enjeux de pénurie de main-d'œuvre et ainsi de s'assurer de maintenir la qualité des services offerts aux usagers de la route.

En déposant sa candidature, la Municipalité permet à ses commerçants de rayonner et de figurer parmi plus de 800 commerces répartis dans toute la province qui offrent aux usagers de la route des services de qualité et une expérience client hors pair.

De plus, une campagne de promotion du réseau des villages-relais est réalisée chaque année. Celle-ci, qui a pour but de faire connaître les villages-relais auprès de la population québécoise, est diffusée à la radio, à la télévision, dans les journaux et sur les médias sociaux, entre autres. Par exemple, plusieurs bulletins météo de l'émission *Salut Bonjour!* ont été réalisés dans les villages-relais, ce qui contribue à leur notoriété.

En plus de cette campagne, le Ministère collabore étroitement avec le ministère du Tourisme, par l'intermédiaire de la bannière Bonjour Québec, afin d'inviter les vacanciers à explorer différents parcours faisant la part belle aux villages-relais et aux routes touristiques du Québec.

Toujours avec l'intention de promouvoir le réseau des villages-relais, le Ministère participe avec la FVRQ à divers salons tels que le Salon du véhicule récréatif et le Salon de la motoneige et du quad.

De plus, toute municipalité qui devient village-relais a accès à une borne de recharge pour véhicule électrique en partie financée par Hydro-Québec.

Par ailleurs, afin d'élargir le rayonnement des villages-relais à d'autres clientèles, le Ministère mandate l'organisme Kéroul, dont la mission est de rendre le tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte, afin d'évaluer l'accessibilité des services offerts dans les villages-relais.

En résumé, la municipalité qui obtient l'appellation village-relais s'assure d'être bien représentée dans diverses plateformes accessibles dans tout le Québec.

Un réseau 100 % humain qui vise une soixantaine de villages-relais d'ici 2027





SECTION 2 : COMMENT DEVENIR UN VILLAGE-RELAIS

2.1 Les conditions d'admissibilité

Pour pouvoir déposer un dossier de candidature et maintenir la reconnaissance village-relais, une municipalité doit obligatoirement remplir les critères d'admissibilité, répondre à une charte de qualité des services et offrir des aménagements de qualité.

2.1.1 Critères démographiques et de localisation

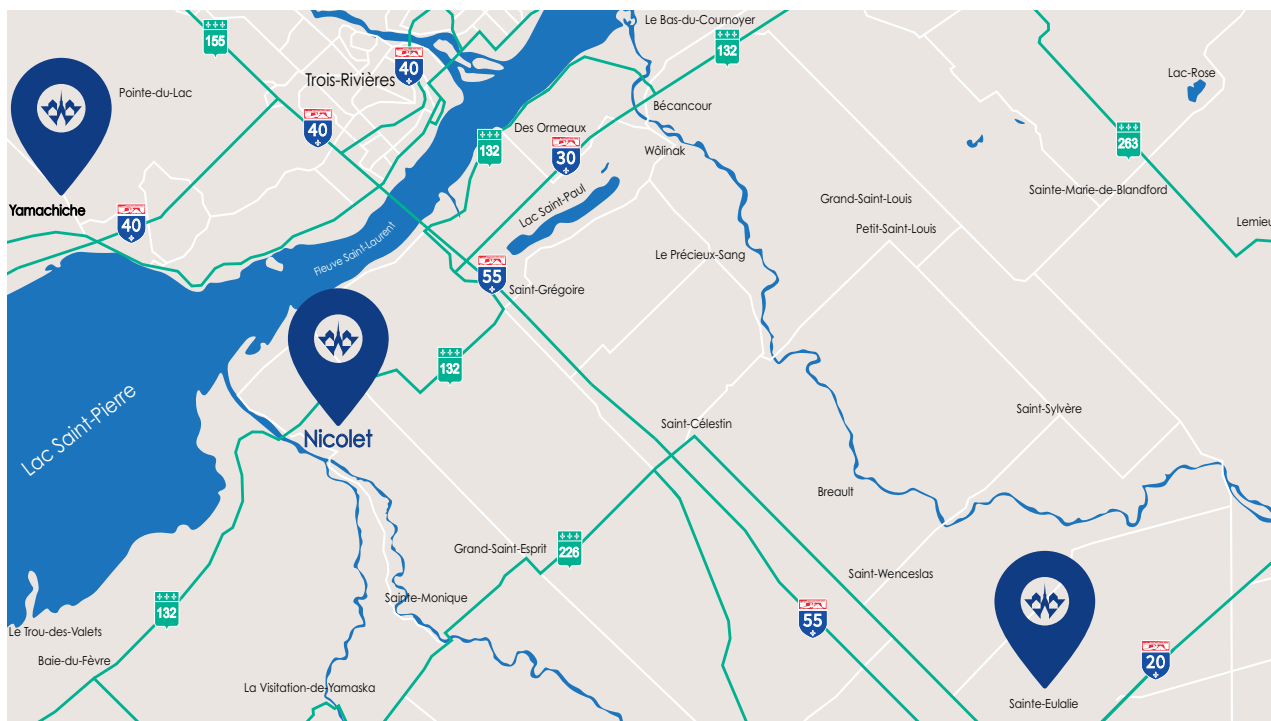
Pour être admissible, la première étape est de vérifier si la municipalité remplit les trois conditions suivantes :

- a) Avoir une population de 10 000 habitants ou moins;
- b) Être située sur un tronçon d'une route nationale ou régionale identifiée par le Ministère ou sur une route touristique officielle reconnue par le ministère du Tourisme¹;
- c) Se trouver à la fois :
 - À au moins 40 km d'une municipalité de 20 000 habitants ou plus²;
 - À au moins 80 km de toute autre municipalité ayant obtenu la reconnaissance village-relais.

L'évaluation des critères ci-dessus est réalisée par la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ) lorsqu'une municipalité signale son intérêt à devenir village-relais ([voir page 17](#)).

1. Le Programme de signalisation des routes et circuits touristiques est administré conjointement par le ministère des Transports et de la Mobilité durable et le ministère du Tourisme, en collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Pour de plus amples renseignements sur ce programme, consultez le site Web : [Routes et circuits | Gouvernement du Québec](#).

2. La distance de 40 km d'une municipalité de 20 000 habitants et plus se veut un critère plutôt incitatif qu'obligatoire. Toute demande de dérogation à cet égard sera soumise à l'évaluation du Comité des villages-relais du Québec.



Emplacement des villages-relais du Centre-du-Québec et de la Mauricie.

2.1.2 La charte de qualité

Les services minimaux obligatoires

Sont énumérés ci-dessous les services qui doivent minimalement être offerts selon des heures d'ouverture précises durant toute l'année, que ce soit en haute saison (de juin à septembre) ou en basse saison (d'octobre à mai). Plusieurs commerces peuvent se répartir l'offre d'un type de service pour couvrir les heures demandées à la charte de qualité.

Services offerts dans **tous** les villages-relais

		HEURES MINIMALES ASSURÉES	
		Juin à septembre	Octobre à mai
	Essence	7 h à 21 h	7 h à 21 h
	Alimentation (dépanneur et/ou épicerie)	7 h à 21 h	7 h à 21 h
	Toilettes publiques	24 h/24	24 h/24
	Stationnement sécuritaire ¹ pour tout type de véhicule	24 h/24	24 h/24
	Télécommunications (téléphone ou zone Wi-Fi)	24 h/24	24 h/24
	Borne de recharge pour véhicules électriques	24 h/24	24 h/24

1. Les stationnements offrent des espaces pour se reposer en cas de fatigue pour une durée maximale de 4 heures.



La distribution d'essence

Le village-relais possède au minimum un service de distribution d'essence. Les heures d'ouverture minimales sont, tous les jours, de 7 heures à 21 heures en haute saison et basse saison.



Les installations sanitaires

Le village-relais offre des installations sanitaires facilement identifiables, accessibles en tout temps, sécuritaires et sans obligation de la part des usagers.



L'alimentation

Le village-relais possède au minimum une épicerie et/ou un dépanneur qui offre de l'alimentation (machines distributrices, repas préparés, etc.).

Les heures d'ouverture minimales sont, tous les jours, de 7 heures à 21 heures en haute saison et basse saison.



La signalisation et l'information

Le village-relais possède une borne d'information bien identifiable, éclairée et accessible en tout temps. Cette borne est fournie par le Ministère lorsque la municipalité obtient le titre de village-relais.

La borne est munie d'une image du village ainsi que d'une carte. La mise à jour des cartes et des images est également aux frais du Ministère.

À l'intérieur du villages-relais, une signalisation d'accompagnement et des aménagements appropriés orientent les usagers de la route vers la borne d'information. Ces panneaux de signalisation sont fournis et installés par le Ministère.



Les télécommunications

Le village-relais possède au minimum un téléphone et/ou une zone Wi-Fi accessible en tout temps.



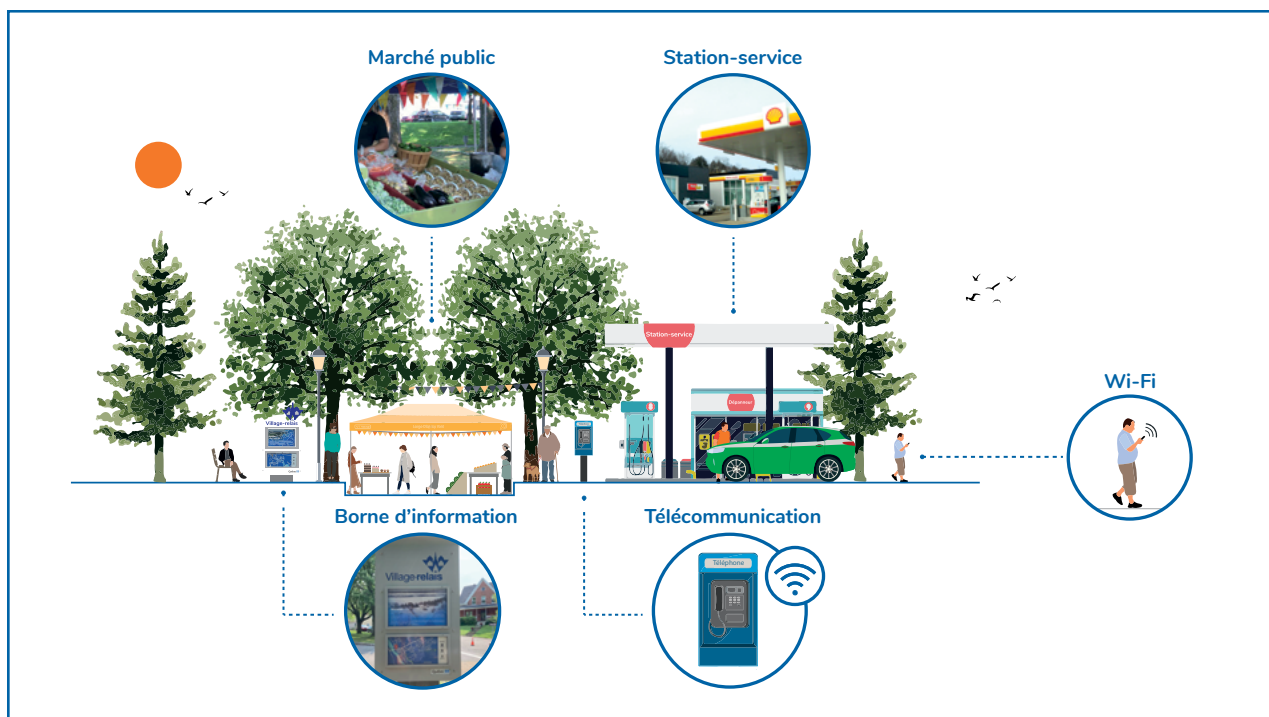
Le stationnement

Le village-relais doit pouvoir accueillir les automobiles, les camions, les autobus et les véhicules récréatifs. Les espaces de stationnement sont éclairés, signalisés et accessibles en tout temps. La durée de stationnement permise doit être d'au moins 4 heures pour chaque usager de la route.



Bornes de recharge pour véhicules électriques

Le village-relais possède au minimum une borne de recharge rapide accessible en tout temps. Ce service est obligatoire lorsque la municipalité obtient le titre de village-relais. Il est à noter qu'une subvention conjointe venant du Ministère et d'Hydro-Québec est offerte aux villages-relais afin d'ajouter des bornes de recharge (voir les détails en [page 9](#)).



Services regroupés dans un village-relais.

Les services complémentaires

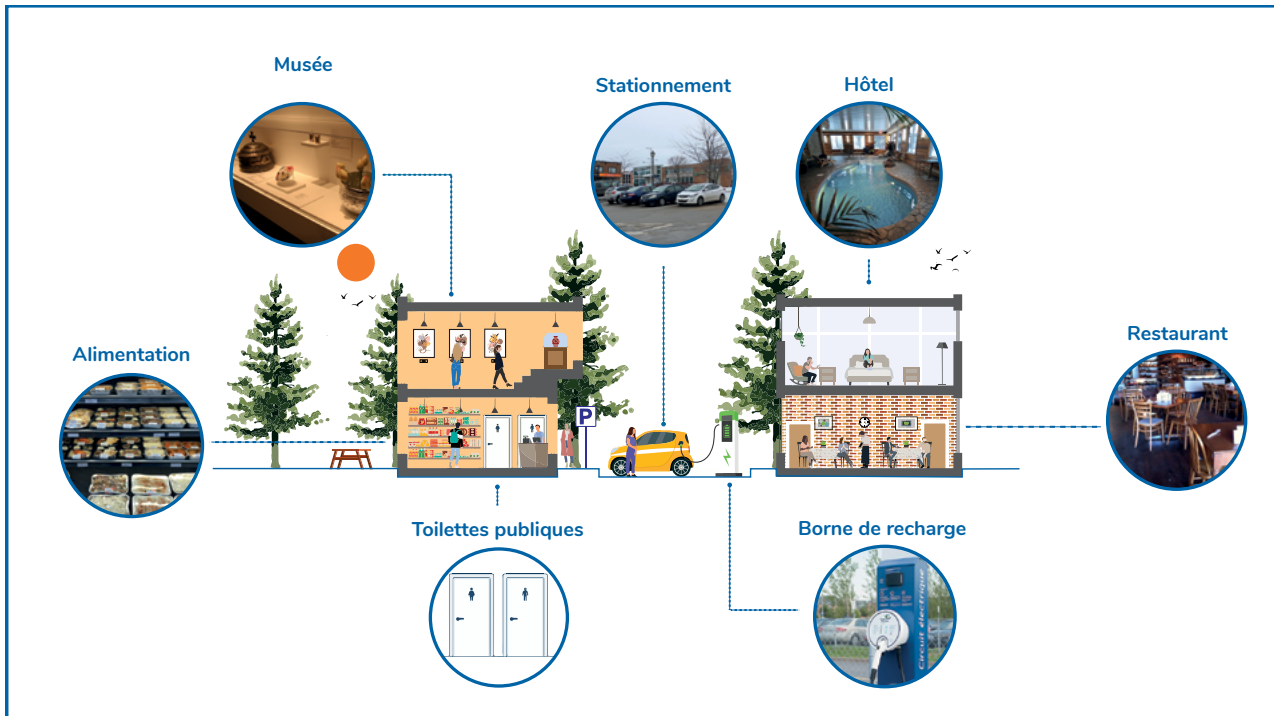
Les services énumérés ci-dessous sont les services complémentaires, donc facultatifs pour obtenir la reconnaissance, mais bonifiant l'offre de services du village-relais.

Services offerts dans certains villages-relais¹

 Hébergement	 Zone Wi-Fi
 Dépannage mécanique/remorquage ²	 Lieu d'accueil et de renseignements touristiques
 Restauration	 Services de santé (CLSC, clinique médicale, hôpital, pharmacie)
 Services bancaires	 Bornes d'entretien pour vélo
 Stationnement 24 h (durée d'une nuitée autorisée)	 Douches et buanderie
 Dispositif de réception des eaux usées	 Borne de recharge pour vélo électrique
 Parc canin	 Parc récréatif et espace vert
 Défibrillateur externe automatisé	

1. Ces services sont offerts dans certains villages-relais afin de bonifier l'offre de services. Les heures d'ouverture peuvent varier selon les établissements.

2. La majorité des entreprises de remorquage dans les villages-relais offrent leurs services 24 heures sur 24.



Services regroupés dans un village-relais.

2.1.3 Des aménagements de qualité

Une municipalité, aussi grande soit-elle, est composée d'un noyau, un cœur villageois, caractérisé par une trame urbaine plus ou moins concentrée possédant des services : édifices municipaux, établissement financier, pharmacie, épicerie, poste d'essence, etc. Le caractère villageois promeut la dimension humaine plutôt qu'un paysage routier. On y trouve généralement une rue principale animée de commerces ainsi que des équipements urbains créant une atmosphère conviviale, par exemple une place publique, un espace vert central, un marché public ou des terrasses. Les façades des bâtiments qui bordent la rue principale sont relativement rapprochées les unes des autres. Cet effet de densité donne à observer une vie communautaire, formée de gens qui habitent le noyau urbain et circulent à pied sur les trottoirs. Un cœur villageois, c'est aussi la richesse d'un patrimoine bâti bien préservé et d'un caractère architectural distinctif.

Des attraits touristiques

Pour se démarquer, le village-relais propose des attraits qui peuvent être d'ordre naturel ou culturel, à caractère patrimonial (histoire, architecture, archéologie, etc.) ou contemporain (festivals, activités, curiosités, etc.).

Il peut également présenter un intérêt touristique, offrant aux usagers de la route une occasion de prolonger leur séjour, soit dans la municipalité, soit dans les environs. Il joue un rôle de vitrine et incite à découvrir l'offre touristique régionale.

Des espaces urbains de qualité

Le village-relais accorde un soin particulier à l'aménagement et à l'entretien des lieux publics, compte tenu de la variété des espaces concernés (entrées, abords et noyau villageois).

Ces différents espaces offrent un paysage de qualité, exempt de signalisation disgracieuse, de bâtiments délabrés, de rebuts ou d'autres éléments susceptibles de nuire à leur esthétique visuelle.

Une architecture soignée

Le village-relais traite avec le même zèle l'élégance de ses bâtiments, principalement au cœur de la municipalité, aux abords du panneau d'information et dans le secteur où se concentrent les services offerts.

L'architecture et les aménagements aux abords des bâtiments commerciaux associés aux services du village-relais sont minutieusement étudiés, comme le sont les espaces privés autour des habitations (arrangements floraux, entretien des façades, retrait des rebuts, etc.).

2.2 La démarche de reconnaissance

Six étapes sont nécessaires à l'obtention de l'appellation village-relais. Tout au long du processus, la Municipalité est accompagnée par la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ). Le résumé complet des étapes se trouve dans le tableau de la [page 19](#).

Étape 1 : Évaluation et admissibilité

Durée : environ un mois

Cette étape se résume à un dialogue entre la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ) et la Municipalité. Le Ministère et la FVRQ ciblent les municipalités potentielles selon le plan de déploiement du réseau. La FVRQ entre en contact avec la Municipalité afin de sonder son intérêt à devenir village-relais. Si celle-ci se montre intéressée, la FVRQ fait une analyse primaire de son potentiel.

Étape 2 : Intention de la Municipalité

Durée : environ un mois

La Municipalité signifie sa volonté de devenir village-relais en déposant une résolution au Ministère pour démontrer la volonté locale et elle demande l'appui de la Municipalité régionale de comté (MRC) du territoire où elle est située. Par la suite, la MRC transmet, par voie de résolution au Ministère, le nom de la municipalité proposée.

Étape 3 : Approbation

Durée : environ deux mois

Le Ministère reçoit la résolution de la MRC et de la Municipalité et valide la conformité aux conditions d'admissibilité. Après cette validation, la ministre peut alors désigner la Municipalité en tant que « municipalité candidate ». Une lettre signée par la ministre est transmise à la MRC afin d'officialiser la candidature (avec la Municipalité et la FVRQ en copie conforme).

Étape 4 : Élaboration du dossier de candidature

Durée : environ six à huit mois

Une entente est alors signée entre le Ministère et la Municipalité afin d'octroyer une contribution financière pour l'élaboration du dossier de candidature, pouvant atteindre 40 000 \$, (voir l'[annexe 1](#)). La Municipalité peut alors préparer son dossier de candidature. Elle peut embaucher une firme externe ou confier le dossier à une ressource interne. La FVRQ accompagne la Municipalité dans les différentes étapes d'élaboration de son dossier de candidature (voir l'[annexe 2](#)).

Étape 5 : Présentation du dossier au Comité des villages-relais

Durée : environ un à deux mois

Lorsque le dossier de candidature est finalisé, la Municipalité le transmet à la FVRQ, qui en valide l'entière conformité. Une fois validé, le dossier est transmis au Ministère, qui coordonne l'analyse finale avec le Comité des villages-relais du Québec (CVRQ). Lorsque l'analyse est terminée, le Ministère et la Municipalité conviennent d'une date de rencontre pour la présentation officielle du dossier de candidature (en présentiel dans la municipalité ou en vidéoconférence).

Étape 6 : Attribution de l'appellation village-relais

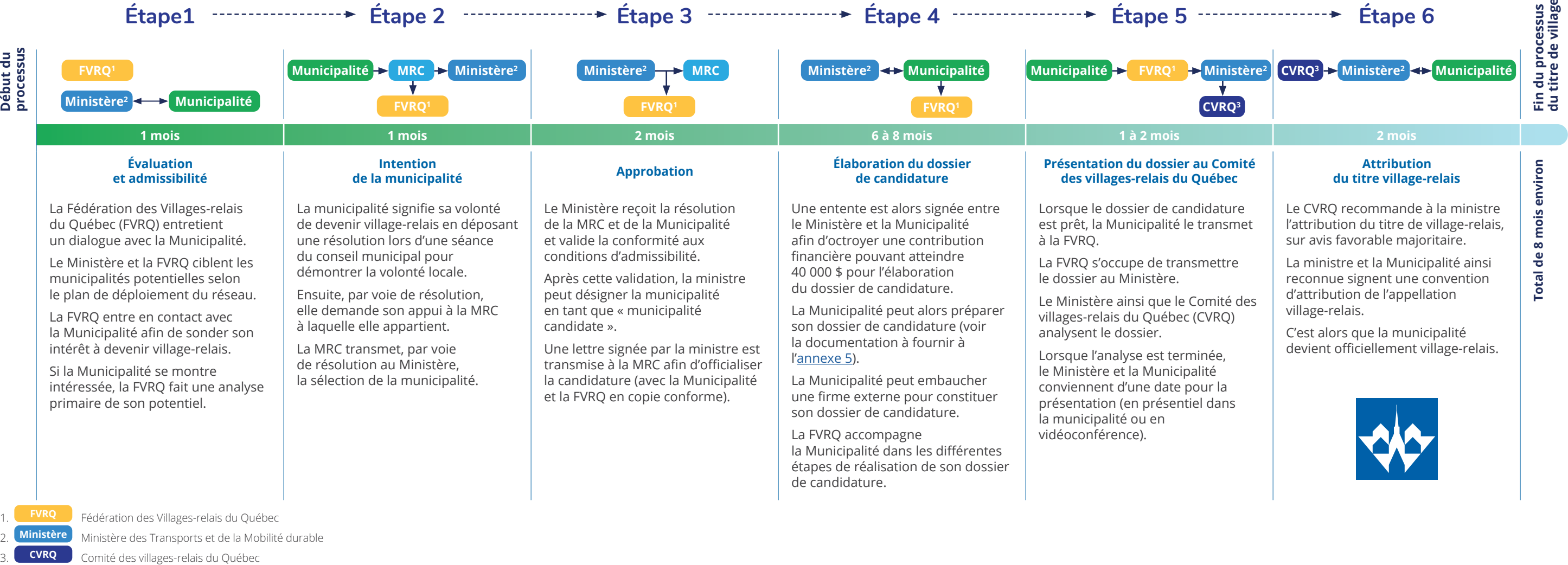
Durée : environ deux mois

Le CVRQ recommande ou non au Ministère l'attribution du titre de village-relais, sur avis favorable majoritaire. Le Ministère et la Municipalité ainsi reconnue signent alors une convention d'attribution de l'appellation village-relais, ce qui officialise le tout.

En somme, le processus global peut durer entre un an et un an et demi afin de permettre à la Municipalité de bien étoffer son dossier de candidature.

PROCESSUS D'ATTRIBUTION DU TITRE DE VILLAGE-RELAIS AUX MUNICIPALITÉS

Schéma organisationnel – Les grandes étapes et les acteurs concernés



Total de 8 mois environ



SECTION 3 : LES ACTEURS CONCERNÉS, LEURS RÔLES ET LEURS RESPONSABILITÉS

3.1 Le ministère des Transports et de la Mobilité durable

Son rôle

Le Ministère a comme responsabilités (principalement par la Direction des parcs routiers) :

- d'assumer la responsabilité générale du Programme de reconnaissance des villages-relais;
- d'approuver les candidatures des municipalités sélectionnées par les MRC;
- de décerner ou de retirer l'appellation village-relais sur avis du Comité des villages-relais du Québec;
- d'évaluer le Programme de reconnaissance des villages-relais;
- de collaborer avec la Fédération des Villages-relais du Québec à la pérennité du réseau des villages-relais;
- de présider le Comité des villages-relais du Québec;
- de préparer l'entente pour le versement de la contribution financière maximale de 40 000 \$ aux municipalités candidates pour l'élaboration de leur dossier de candidature;
- de préparer la convention d'attribution de l'appellation village-relais, qui lie le village-relais et le Ministère;
- d'assumer les coûts de fabrication, d'installation, de réparation en cas d'accident et de remplacement des panneaux de signalisation routière et des bornes d'information;
- de superviser les démarches d'évaluation;
- de mettre en place des projets pilotes pour assurer le bon fonctionnement du réseau.

De plus, la Direction générale des communications est responsable d'assurer les relations avec les médias et de réaliser la campagne de promotion des villages-relais.

3.2 La Fédération des Villages-relais du Québec

Son rôle

La Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ) a été fondée en 2009 par les municipalités reconnues afin de se donner une voix commune pour soutenir les intérêts collectifs des villages-relais. Le ministère des Transports et de la Mobilité durable la mandate, au moyen d'une entente de partenariat, pour le développement du Programme et l'optimisation des retombées pour le réseau. La FVRQ a établi son siège social à Danville, première municipalité qui a obtenu l'appellation village-relais.

Ses activités et ses outils de communication

La FVRQ conçoit et diffuse divers outils de communication et organise des activités pour les villages-relais. L'objectif est de favoriser le réseautage, d'offrir un accompagnement aux responsables de chaque municipalité et ainsi de partager les expériences et expertises au sein du réseau :

- Bulletin des membres;
- Infolettres pour les commerçants et le grand public;
- Congrès annuel des villages-relais et prix Inspiration;
- Rencontres avec les responsables du dossier dans les municipalités;
- Mise en valeur des villages-relais par l'organisation de diverses activités de promotion (salons, reportages, entrevues, etc.).

3.3 Le Comité des villages-relais du Québec

Son rôle

Le Comité des villages-relais du Québec a comme responsabilités :

- d'examiner les demandes de reconnaissance et de transmettre les recommandations appropriées à la ministre;
- de recommander à la ministre le retrait de l'appellation village-relais en cas de non respect de la charte de qualité ou de l'offre de services.

Sa composition

Le Comité des villages-relais du Québec (CVRQ) est composé des organismes suivants :

- Fédération québécoise des municipalités (FQM);
- Espace MUNI;
- ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH);
- ministère du Tourisme (MTO);
- ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD).

La composition du Comité peut varier en fonction des réorganisations ministérielles, gouvernementales ou extérieures à l'appareil gouvernemental de façon que chaque organisme ci-dessus mentionné soit représenté. La Fédération des Villages-relais du Québec siège au Comité à titre de membre non votant.

Le Ministère est chargé de sa présidence.

Son fonctionnement

Le Comité se réunit au besoin selon les demandes de reconnaissance adressées par les municipalités candidates.

Son mécanisme de réception des dossiers de candidature

Le Comité examine le dossier durant une période de 30 jours ouvrables suivant la réception de celui-ci par la Fédération des Villages-relais du Québec.

Le déroulement des séances devant le Comité de présentation (au maximum trois heures)

D'abord, les responsables du comité local du village-relais motivent la candidature devant le Comité. La rencontre débute par la présentation du dossier et des membres du comité local, puis suivent un rappel des points forts liés aux principaux éléments qui sous-tendent la candidature, l'énumération des faits saillants du dossier et l'explication du plan d'action. Cette étape peut être appuyée par une présentation PowerPoint ou tout autre support pertinent (environ 20 minutes). La séance se poursuit ensuite avec une période de questions et les délibérations des membres du Comité (environ 30 minutes). Enfin, la rencontre se termine par une visite de la municipalité, comprenant des arrêts chez les fournisseurs de services minimaux, au site choisi pour l'installation de la borne d'information sur le village-relais, ainsi qu'aux principaux attraits (environ une heure).

Son mode de recommandation

La recommandation est prise sur une base consensuelle et transmise à la ministre pour décision. La recommandation peut être positive, négative ou conditionnelle. Elle est annoncée à la séance devant le CVRQ. L'officialisation de l'appellation village-relais revient à la ministre par voie de lettre à la Municipalité.



SECTION 4 : LES ENGAGEMENTS

DU VILLAGE-RELAIS

Pour assurer la pérennité du village-relais, certains engagements sont nécessaires au bon maintien du réseau. La Fédération des Villages-relais (FVRQ) accompagne la Municipalité, en tout temps.

Intégration de la municipalité en tant que village-relais

Échéance : deux mois après la réception du titre

Dès l'obtention de la désignation de village-relais et à la suite de la signature de la convention, le Ministère coordonne avec la Municipalité les éléments suivants :

- La mise en place de la borne d'information village-relais. C'est le Ministère qui prend en charge la fabrication et l'installation de la borne (le branchement électrique est aux frais de la Municipalité).
- La Municipalité approuve le contenu de la borne d'information (cartes et images).
- Parallèlement, le Ministère installe les panneaux d'indication sur les routes et les informations sont mises à jour dans Québec 511, sur Google et sur le site de la FVRQ.

Assignation d'un responsable lié au dossier

Échéance : en tout temps

L'affectation d'une ressource à la municipalité, qui demeure ensuite responsable du dossier de village-relais, est importante pour le maintien de la notoriété de l'appellation village-relais.

Le rôle de cette ressource consiste à :

- Effectuer le suivi des réalisations du plan d'action (plan quinquennal) se trouvant dans le dossier de candidature;
- Mettre à jour l'état des services deux fois par année afin de confirmer le respect de la charte de qualité;
- Veiller au respect des autres éléments de la charte de qualité;
- Réaliser le bilan au terme des cinq ans du plan d'action;
- Mettre à jour le plan d'action;
- Représenter l'ensemble des commerçants auprès de la FVRQ et du Ministère.

Promotion locale

Échéance : en tout temps

La promotion locale est sous la responsabilité du village-relais. Il s'agit de promouvoir le concept de village-relais auprès des commerçants, des entreprises et des autres intervenants locaux. L'idée est de mobiliser le milieu en lui inculquant la mission et les valeurs du réseau des villages-relais.

Adhésion à la Fédération des Villages-relais du Québec

Échéance : chaque année

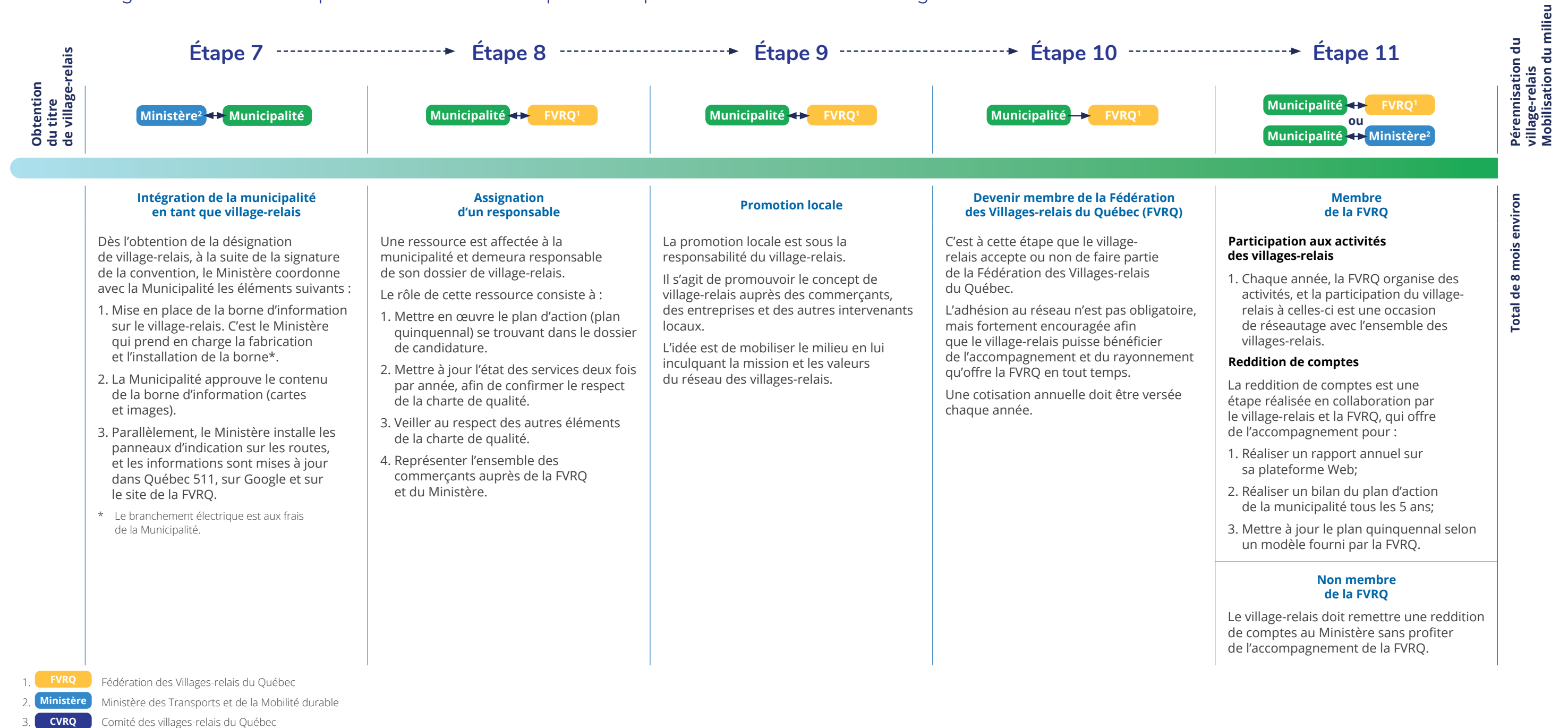
Six mois après l'attribution de l'appellation, le village-relais est invité à adhérer à la Fédération des Villages-relais du Québec. L'adhésion n'est pas obligatoire, mais fortement encouragée afin que le village-relais puisse bénéficier des avantages et de l'accompagnement qu'offre la FVRQ en tout temps.

Les membres de la Fédération profitent de nombreux privilèges :

- Visibilité sur le site Web grand public et géolocalisation des commerces et services;
- Promotion des attraits et des services sur diverses plateformes de médias sociaux;
- Accès à des outils promotionnels;
- Rabais sur la participation au congrès annuel;
- Rencontres périodiques des membres afin d'échanger sur les situations en contexte réel et sur d'autres sujets et préoccupations;
- Soutien ponctuel sur demande pour l'organisation de rencontres avec des commerçants ou la population lors d'activités organisées par la Municipalité (déjeuners-causeries, cinq à sept, assemblée générale de chambres de commerce, etc.);
- Formation en ligne sur l'accueil et le service à la clientèle pour le personnel des commerces;
- Réponse à des demandes ponctuelles de voyageurs et d'organisations locales;
- Soutien et accompagnement pour les différentes redditions de compte requises dans le cadre du Programme.

ATTRIBUTION DU TITRE DE VILLAGE-RELAIS

Schéma organisationnel des responsabilités de la Municipalité lorsqu'elle obtient le statut de village-relais



L'appellation, le pictogramme et le panneau d'information

La municipalité qui détient l'appellation village-relais s'engage à utiliser la bannière « village-relais » et le pictogramme associé en conformité avec les règles définies dans la convention d'attribution de l'appellation. L'appellation et le pictogramme appartiennent au Ministère, et sont enregistrés comme tels à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada.

Le panneau d'information est la propriété du Ministère. Celui-ci en assume les coûts de fabrication, d'installation, de réparation en cas d'accident et de remplacement. Le village-relais veille à l'entretien du panneau d'information (nettoyage, remplacement des pièces défectueuses ou abîmées à la suite de vandalisme ou d'un mauvais entretien, etc.) et transmet tout changement concernant les établissements signataires au Ministère et à la Fédération des Villages-relais du Québec (FVRQ).



Les établissements

Les établissements qui offrent les services obligatoires signent avec la Municipalité un engagement qui décrit leurs obligations envers le village-relais. Tout autre établissement qui souhaite s'engager avec la Municipalité doit respecter les mêmes obligations.

La Municipalité veillera à ce que les activités des établissements signataires :

- soient liées aux objectifs du Programme, notamment en ce qui concerne l'accueil des usagers de la route;
- ne ternissent ni l'image de la Municipalité ni celle du Ministère, gestionnaire du Programme.

De plus, tout établissement qui a signé un engagement doit apposer l'affiche électrostatique du pictogramme « Village-relais » sur sa façade.

L'ajout ou le retrait de service

Lorsque le village-relais effectue la mise à jour de ses services, il doit en informer la FVRQ ou le Ministère. En cas d'ajout d'un commerce, la Municipalité doit lui faire signer le formulaire d'engagement et transmettre ce dernier à la FVRQ. Celle-ci transmettra alors cette information à la Direction des parcs routiers du Ministère.

Le respect de la charte de qualité (service minimaux)

Lorsque le village-relais n'est plus en mesure d'offrir un ou plusieurs services minimaux, il a l'obligation d'aviser par écrit la FVRQ ou le Ministère de l'abandon de tout service minimal susceptible d'entraîner le retrait de l'appellation. La FVRQ transmettra par la suite cette information au Ministère.

Le rapport annuel

Le village-relais a l'obligation de produire, chaque année, un rapport qui présente les réalisations et démarches entreprises pour maintenir et améliorer les services offerts ainsi que les ressources engagées et les résultats obtenus. De plus, il évalue sa progression par rapport à son plan d'action. Le rapport est produit à partir d'une plateforme Web accessible dans la section réservée aux membres sur le site de la FVRQ.

Le rapport d'étape et la mise à jour du plan d'action

Le village-relais a l'obligation de produire, tous les cinq ans, un rapport d'étape évaluant les différentes démarches entreprises en vue de respecter et d'accomplir les actions ciblées dans son plan d'action. À la lumière des conclusions de ce rapport, la Municipalité met à jour son plan d'action afin d'en poursuivre l'exécution.

La gestion des plaintes

Le village-relais peut mettre en place un système de gestion des plaintes.

Le maintien de l'appellation village-relais

L'appellation village-relais est attribuée à la suite de la signature de la convention entre le Ministère et la Municipalité.

Le village-relais peut en tout temps formuler une demande de retrait de l'appellation, appuyée par une résolution municipale. De même, la ministre peut, sur recommandation du Comité des villages-relais du Québec, retirer l'appellation village-relais à une municipalité qui ne respecte plus les dispositions de la charte de qualité et envoyer un avis à la Municipalité. Le Ministère procède alors au retrait de la signalisation routière et du panneau d'information ainsi qu'à la suppression du nom de la municipalité sur tous les outils de communications.

La Municipalité qui s'est vu retirer son appellation peut faire une demande de révision à la ministre. Elle dispose pour ce faire d'un délai de deux mois à partir de la date qui figure sur l'avis.

SECTION 5 : LE RAYONNEMENT DU RÉSEAU DES VILLAGES-RELAIS

5.1 Les activités réalisées par le Ministère

Parmi les partenaires du Ministère se trouvent de grands médias télé tels que Québecor et Radio-Canada, ainsi que des médias écrits comme La Presse. L'équipe du Ministère reste ouverte aux suggestions des membres, à chaque étape du processus, qui sont transmises au fil des communications fréquentes avec l'équipe de la FVRQ. C'est grâce à cette collaboration que la campagne du Ministère peut être ajustée aux besoins des villages-relais et que de nouvelles initiatives peuvent être explorées. En 2023, par exemple, le tournage de l'émission *Motosports.tv* de TVA Sports a donné l'occasion de faire une grande tournée des villages-relais de la Gaspésie.

En complément à son plan de communication annuel, la FVRQ s'investit activement dans le déploiement de la campagne de promotion du Ministère en fournissant notamment de l'information à la Direction générale des communications. Cet accès privilégié permet de veiller à ce que chaque membre puisse profiter au maximum du budget et de la visibilité offerte par le Ministère dans de grands canaux de communication.

C'est pour toutes ces raisons que la collaboration avec l'équipe des communications du Ministère est essentielle. L'appellation village-relais bénéficie ainsi d'une couverture promotionnelle qui touche tous les grands canaux de communication et qui la fait grandir, en taille comme en notoriété.

5.2 Les activités réalisées par la FVRQ

La FVRQ accorde beaucoup d'importance à la visibilité et à la promotion de son réseau auprès du grand public. Elle élabore notamment son plan de communication en complémentarité avec les actions réalisées par le Ministère afin de couvrir plusieurs initiatives ponctuelles en plus de tenir une campagne de promotion estivale. Elle est en mesure de promouvoir le réseau et l'intérêt de ses membres grâce à des partenariats bénéfiques et à des actions efficaces en marketing et en visibilité.

Parmi ses activités récurrentes, la Fédération des Villages-relais diffuse une infolettre mensuelle destinée au grand public, qui fait la promotion du volet touristique des villages-relais, et transmet un bulletin mensuel aux membres et aux partenaires de la Fédération. De plus, une autre infolettre est adressée aux commerçants signataires trois fois par année afin de communiquer les différentes avancées du réseau. Ces infolettres jouissent d'un taux d'ouverture supérieur à ce qui s'observe en moyenne dans l'industrie, ce qui prouve à la fois leur pertinence auprès des abonnés et l'efficacité d'un tel canal de communication.

En plus des placements publicitaires dans des magazines spécialisés, la FVRQ utilise les réseaux sociaux : principalement Facebook et Instagram, mais aussi LinkedIn et X (anciennement Twitter). Ses comptes sont alimentés toute l'année avec des contenus de qualité afin de mettre de l'avant les villages-relais membres ainsi que les commerces et attraits à visiter dans le réseau.

Chaque saison estivale, la FVRQ organise deux à trois concours destinés aux usagers de la route. Principalement déployés sur les réseaux sociaux, ces concours sont une excellente occasion de bonifier la portée et le taux d'abonnement des comptes sur les réseaux sociaux et d'interagir directement avec les visiteurs potentiels. L'équipe de la FVRQ effectue aussi quelques sorties durant l'année pour rencontrer les usagers directement dans des événements ou salons.

5.3 Le congrès annuel

La FVRQ organise le congrès annuel des villages-relais et y invite ses membres et ses partenaires. Cet événement se veut une excellente occasion d'échanger sur le potentiel de développement du réseau et de rencontrer les membres de partout au Québec. La ville hôte du congrès varie chaque année, ce qui permet de rencontrer les membres chez eux et de découvrir les particularités des diverses régions du Québec.



5.4 Le prix Inspiration

Organisé en partenariat avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable, le prix Inspiration récompense les organismes, les municipalités et les commerces engagés dans le Programme. Bien que le thème soit adapté chaque année de façon à refléter un enjeu qui touche le réseau, le principe de mettre de l'avant un projet et d'inspirer le réseau reste à chaque édition.

Les lauréats des catégories Commerce ambassadeur et Municipalité/organisme reçoivent un prix d'une valeur de 1 000 \$, destiné à faire la promotion de leur village-relais.



SECTION 6 : ANNEXES



Village-relais de Maniwaki



Village-relais de Deschambault-Grondines



Village-relais de Baie-Saint-Paul



Village-relais de Cap-Chat



Village-relais de Danville



Village-relais d'Hébertville

Annexe 1 : Les dépenses pour les activités suivantes sont admissibles à la subvention maximale de 40 000 \$.

- La production du dossier de candidature. Il est possible d'embaucher une firme externe, un chargé de projet, ou de mandater une personne de la municipalité³;
- Les activités liées à la démarche. Par exemple, une soirée d'information destinée aux commerçants et à la population, où sont offerts goûter et rafraîchissements;
- Un plan d'aménagement de l'aire d'information du village-relais réalisé par une firme professionnelle;
- Le coût d'acquisition du terrain où sera située la borne d'information du village-relais;
- Des éléments visuels, parmi deux options : 1) octroi d'un contrat pour constituer une banque de photos destinée en partie ou en totalité à illustrer le dossier de candidature; 2) production d'une vidéo brossant le portrait de la municipalité⁴;
- Le raccordement électrique de la borne d'information du village-relais (câblage électrique et temps de travail de l'électricien);
- L'achat d'une borne de recharge et de réparation pour vélo;
- La contribution à l'installation d'un dispositif de réception des eaux usées pour véhicule récréatif;
- La contribution à la construction d'un espace village-relais;
- La réalisation d'un plan d'aménagement en vue d'une place publique.

3. Lorsque la municipalité mandate un membre de son personnel, les heures travaillées à la production du dossier de candidature doivent être consignées puis soumises au Ministère. La comptabilisation des heures doit indiquer le taux horaire y compris les avantages sociaux.

4. Les photos et la vidéo doivent être libres de droits pour que le Ministère ainsi que la Fédération puissent les utiliser afin de faire la promotion du réseau des villages-relais ou de la municipalité reconnue village-relais.

Annexe 2 : Dossier de candidature

Pour être recevable, le dossier de candidature doit contenir toutes les informations nécessaires pour brosser le portrait complet de la municipalité à l'intention du Comité des villages-relais du Québec (CVRQ). Voici un exemple de table des matières :

Portrait de la municipalité

Contexte territorial et historique

Contexte sociodémographique

Contexte touristique

Diagnostic de la Municipalité

Forces et faiblesses

Opportunités

Plan d'action

Orientations pour les cinq prochaines années

Charte de qualité – Services de base

Liste des établissements par service

Tableau des services offerts

Formulaires d'engagement

Annexe 3 : Formulaire d'engagement – Services minimaux



ENGAGEMENT

Nom de l'établissement :

Municipalité de :

Adresse :

Téléphone :

Site Web :

Services offerts - de base

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Distribution d'essence | ☐ Installations sanitaires | ☐ Bornes de recharge pour véhicules électriques |
| ☐ Alimentation | ☐ Signalisation et information | |
| ☐ Télécommunications | ☐ Stationnement | |

Heures d'ouverture de l'établissement

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Basse saison							
Haute saison							

Après avoir pris connaissance de la charte de qualité du Programme de reconnaissance des villages-relais, prend les engagements suivants :

- Respecter les critères de la charte de qualité propre aux services offerts et le type d'établissement
- Veiller à la qualité de l'aspect général du bâtiment et de son environnement immédiat
- Informer la Municipalité de toute modification dans son offre de services pouvant entraîner une augmentation ou une diminution des services de base requis pour le maintien de l'appellation village-relais, notamment les heures d'ouverture, les services offerts et les changements de bannière
- Afficher les heures d'ouverture
- Veiller à la qualité de l'accueil
- Distribuer la promotion touristique faite sur le village-relais et la région
- Apposer le pictogramme sur la façade de l'établissement
- Adhérer au plan d'action proposé par la Municipalité
- Respecter, lors de l'utilisation de la sous-licence accordée par la municipalité, les normes graphiques figurant dans le Guide de reconnaissance des villages-relais qui sont relatives à l'appellation village-relais, au pictogramme
- Ne pas transférer cette sous-licence

Le non-respect des engagements ci-dessus, dûment constaté par le représentant chargé du suivi et de l'évaluation, entraîne, après un avertissement écrit de la municipalité, le retrait du pictogramme et du nom de l'établissement sur le panneau d'information.

Dans le cas de la vente de l'établissement ou d'un changement de propriétaire, un nouvel engagement devra être signé par le nouvel exploitant.

Le propriétaire et soussigné, M. ou M^{me} :

Téléphone :

Adresse courriel :

Fait à

le

Signature

Annexe 4 : Formulaire d'engagement – Services complémentaires



ENGAGEMENT

Nom de l'établissement : _____

Municipalité de : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Site Web : _____

Services optionnels

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Stationnement 24 h | ☐ Borne d'entretien pour vélo | ☐ Service de santé |
| ☐ Hébergement | ☐ Borne de recharge pour vélo électrique | ☐ Service bancaire |
| ☐ Restauration | ☐ Service de douches | ☐ Dispositif de réception des eaux usées |
| ☐ Dépannage mécanique/remorquage | ☐ Service de buanderie | ☐ Parc récréatif et espace vert |
| ☐ Parc canin | ☐ Lieu d'accueil et de renseignements touristiques | |

Après avoir pris connaissance du Programme de reconnaissance des villages-relais, prend les engagements suivants :

- Veiller à la qualité de l'aspect général du bâtiment et de son environnement immédiat
- Informer la Municipalité de toute modification dans son offre de services
- Veiller à la qualité de l'accueil
- Distribuer la promotion touristique faite sur le village-relais et la région
- Apposer le pictogramme sur la façade de l'établissement
- Adhérer au plan d'action proposé par la Municipalité

Dans le cas de la vente de l'établissement ou d'un changement de propriétaire, un nouvel engagement devra être signé par le nouvel exploitant.

Le propriétaire et soussigné, M. ou M^{me} : _____

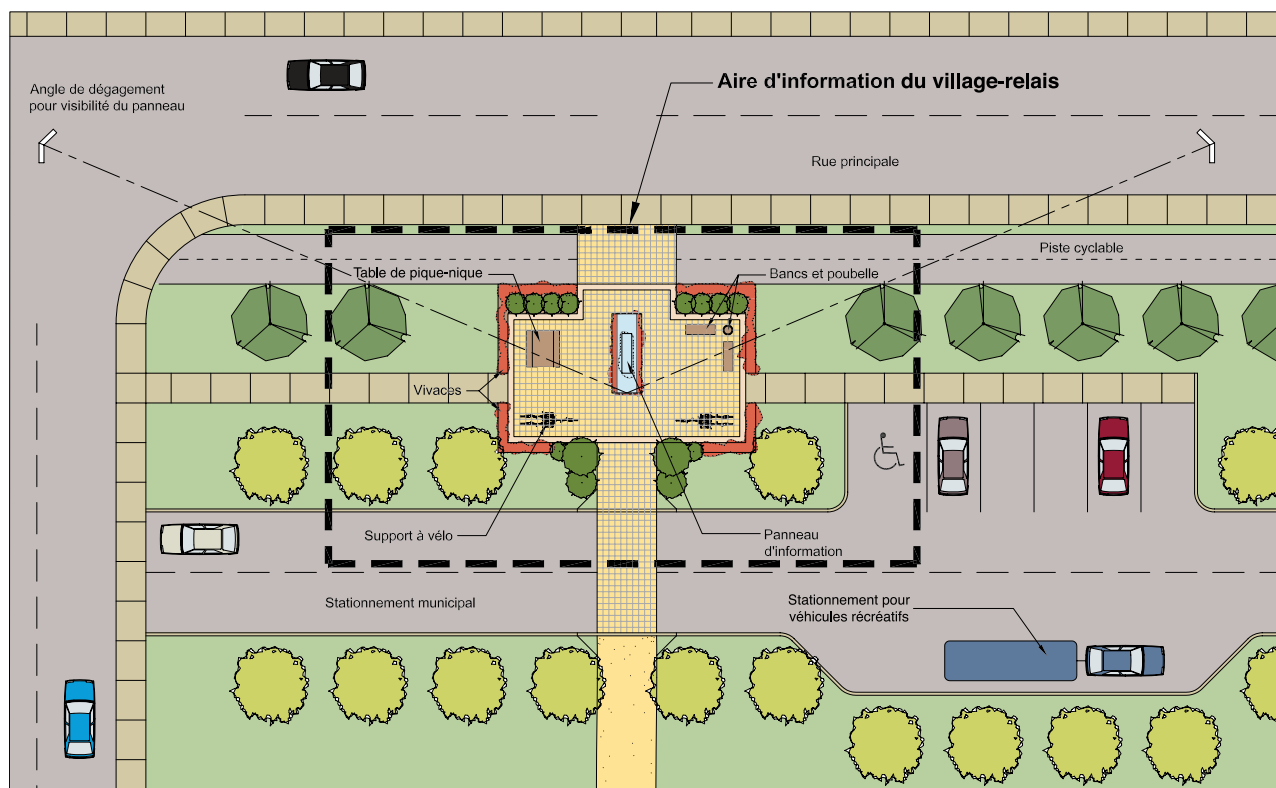
Téléphone : _____

Adresse courriel : _____

Fait à _____ le _____ Signature _____

Annexe 5 : Guide d'implantation et d'aménagement des aires d'information (borne d'information village-relais)

La municipalité qui obtient l'appellation village-relais doit aménager une aire de stationnement. À titre d'exemple, voici l'aménagement d'une aire de stationnement selon les exigences de la charte de qualité. Il est à noter que la borne d'information du village-relais doit être située dans l'aire d'information du village-relais et demeurer accessible en tout temps.



Information sur le Programme et les villages-relais

Site Internet du Ministère

<https://www.quebec.ca/transports/circulation-securite-routiere/reseau-routier/villages-relais/devenir-village-relais>

Information sur les villages-relais

Site de Québec 511

<https://www.quebec511.info/fr/parcs/villages-relais.asp>

Site de la Fédération des Villages-relais du Québec

villages-relais.qc.ca

