



# Village-relais

un refuge au cœur du voyage



Québec 

Cette publication a été réalisée par  
la Direction des parcs routiers et éditée par  
la Direction des communications.

ISBN 2-550-48592-0

ISBN 978-2-550-48592-6

ISBN 2-550-48593-9 (pdf)

ISBN 978-2-550-48593-3 (pdf)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2006

# TABLE DES MATIÈRES

## MISE EN CONTEXTE

## INTRODUCTION

### 1 LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS 101

#### 1 LES OBJECTIFS DU PROGRAMME 101

#### 2 LA CHARTE DE QUALITÉ 102

2.1 SON OBJET 102

2.2 LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ 102

2.3 LES SERVICES DE BASE 103

2.4 DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ 104

2.5 UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION  
TOURISTIQUE AGRÉÉ 104

#### 3 LES ENGAGEMENTS DU VILLAGE-RELAIS 105

#### 4 LES MODALITÉS DE GESTION 106

4.1 LE CHOIX DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE 106

4.2 L'ATTRIBUTION DE L'APPELLATION 107

4.3 LE FINANCEMENT DU PROGRAMME 107

4.4 LE COMITÉ DES VILLAGES-RELAIS 107

### 2 VILLAGE-RELAIS : COMMENT LE DEVENIR ET COMMENT LE RESTER? 201

#### 1 LA DÉMARCHE POUR DEVENIR VILLAGE-RELAIS 201

1.1 LA SÉLECTION DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE 202

1.2 L'ÉLABORATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE 202

1.3 LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 203

1.4 L'OBTENTION DE L'APPELLATION «VILLAGE-RELAIS» 203

#### 2 LE VILLAGE-RELAIS, SA DYNAMIQUE QUOTIDIENNE 204

2.1 LE RÔLE DE LA MUNICIPALITÉ 204

2.2 LE RÔLE DES ACTEURS LOCAUX 205

#### ANNEXE 1 : IDENTIFICATION DES MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES I

RÉGION 01 – BAS-SAINT-LAURENT IV

RÉGION 02 – SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN V

RÉGION 03 – CAPITALE-NATIONALE VI

RÉGION 04 – MAURICIE VII

RÉGION 05 – ESTRIE VIII

RÉGION 07 – OUTAOUAIS IX

RÉGION 08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE X

RÉGION 09 – CÔTE-NORD XI

RÉGION 10 – NORD-DU-QUÉBEC XII

RÉGION 11 – GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE XIII

RÉGION 12 – CHAUDIÈRE-APPALACHES XIV

RÉGION 14 – LANAUDIÈRE XV

RÉGION 15 – LAURENTIDES XVI

RÉGION 16 – MONTÉRÉGIE XVII

RÉGION 17 – CENTRE-DU-QUÉBEC XVIII

#### ANNEXE 2 : LE DOSSIER DE CANDIDATURE I

INVENTAIRE IV

LE PLAN D'ACTION V

#### ANNEXE 3 : LES MODÈLES D'ENGAGEMENT I

ENGAGEMENT (HÔTEL OU GÎTE) III

ENGAGEMENT (RESTAURANT) V

ENGAGEMENT (COMMERCE) VII

ENGAGEMENT (AUTRES SERVICES DE BASE) IX

#### ANNEXE 4 : LES OUTILS D'ÉVALUATION I

1. L'ÉVALUATION, QUAND? III

2. L'ÉVALUATION, COMMENT? III

#### ANNEXE 5 : LE RAPPORT D'ACTIVITÉ I

1. LES OBJECTIFS III

2. LE CONTENU III

#### ANNEXE 6 : LA FICHE DE SATISFACTION I

#### ANNEXE 7 : LE BILAN DES BANCS D'ESSAI I

1. LES BANCS D'ESSAI III

1.1 DANVILLE ET GRANDE-VALLÉE III

1.2 LE DÉROULEMENT DES BANCS D'ESSAI VI

1.3 LES CONSTATS IX

## TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

<b>3 LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>	<b>301</b>
<b>1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>	<b>301</b>
<b>2 LA DIRECTION DES PARCS ROUTIERS</b>	<b>301</b>
<b>3 LA DIRECTION TERRITORIALE</b>	<b>302</b>
ANNEXE 1 : LE PLAN DE VISIBILITÉ	I
1 LE PICTOGRAMME ET LE SLOGAN	III
2 LE PANNEAU D'INFORMATION	V
3 LES PANNEAUX DE SIGNALISATION ROUTIÈRE	VII
ANNEXE 2 : L'ENTENTE TYPE POUR L'ATTRIBUTION DE LA SUBVENTION	I
ANNEXE 3 : LA CONVENTION D'ATTRIBUTION DE L'APPELLATION «VILLAGE-RELAIS»	I
ANNEXE 4 : LA FICHE D'ÉVALUATION	I
ANNEXE 5 : LES PERSONNES-RESSOURCES	I

## MISE EN CONTEXTE

En juin 2002, le ministère des Transports rendait public un nouveau concept de parcs routiers s'appuyant sur des constats concernant les haltes routières :

- L'insatisfaction de la clientèle concernant la variété et la qualité des services, l'insalubrité des lieux et le sentiment d'insécurité;
- L'absence d'un plan d'ensemble cohérent sur le réseau national ou municipal;
- L'image négative du réseau (bâtiments vétustes, problème de qualité de l'eau...);
- Le sous-financement du réseau.

### **Le nouveau concept comprend deux volets principaux :**

- De nouvelles aires de service sur les autoroutes dans le cadre d'un partenariat public-privé;
- Un réseau de villages-relais sur les routes nationales du ministère des Transports et des routes touristiques reconnues par le ministère du Tourisme en partenariat avec les municipalités.

### **Cinq grandes orientations sont à la base du nouveau concept de parcs routiers :**

- Offrir des services conformes aux besoins de la clientèle en améliorant la qualité et la diversité des services et en offrant un accès à des installations 24 heures sur 24;
- Couvrir le réseau routier stratégique à raison d'un parc routier tous les 100 km sur autoroute et tous les 80 km sur le réseau national, permettant aux usagers de la route d'effectuer des arrêts sécuritaires à des intervalles moyens de 60 minutes pour diminuer les risques d'accident;
- Créer une image positive du Québec;
- Miser sur le partenariat avec le secteur privé pour les aires de service et avec les municipalités pour les villages-relais;
- Viser l'autofinancement.

### **Une fois complété, le nouveau réseau de parcs routiers devrait comprendre :**

- 28 aires de service;
- 5 aires de service pour véhicules lourds;
- 6 aires de stationnement pour véhicules lourds, situées principalement sur les autoroutes;
- un réseau d'environ 45 villages-relais;
- 26 belvédères.

Le village-relais est une municipalité qui se porte volontaire et qui se conforme au Programme de reconnaissance des villages-relais. Il a la capacité d'offrir des services et des aménagements de qualité, tout en répondant à un objectif de sécurité routière et de développement local et régional.

Les villages-relais sont inspirés de l'expérience française des villages étapes. En juin 2003, une délégation québécoise s'est rendue en France pour prendre connaissance de l'expérience française. Cette mission a permis de constater sur le terrain l'impact de la mise en place du Programme des villages étapes et d'échanger notamment avec des élus, des responsables économiques et des intervenants touristiques. Elle a également permis d'enrichir la proposition québécoise.

# INTRODUCTION

Le présent document se veut un guide d'aide à la décision et un outil opérationnel. Ce guide est destiné à la municipalité intéressée à devenir village-relais. Il décrit également les rôles et responsabilités du ministère des Transports.

## Le guide comprend trois parties :

- 1 Une première partie porte sur le Programme de reconnaissance des villages-relais avec ses objectifs, la charte de qualité, les engagements du village-relais et les modalités de gestion du programme.
- 2 Une deuxième partie, destinée à la municipalité, l'informe sur la démarche pour devenir village-relais et sur la dynamique pour conserver l'appellation.
- 3 Une dernière partie décrit les rôles et responsabilités du ministère des Transports et notamment ceux de la Direction des parcs routiers et de la direction territoriale.





# LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS

Un comité multipartite<sup>1</sup>, mis sur pied par le ministère des Transports à l'automne 2002, avait pour mandat de proposer les paramètres du nouveau Programme de reconnaissance des villages-relais. Ce dernier a été déposé dans sa version provisoire en octobre 2004, le comité ayant proposé d'évaluer ce programme auprès de bancs d'essai.

Finalisé à la suite de cette expérimentation d'une année avec les municipalités de Danville et de Grande-Vallée, le Programme de reconnaissance présente les paramètres du concept des villages-relais.

## 1 LES OBJECTIFS DU PROGRAMME

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

- Accroître la sécurité des usagers de la route (automobiles, camions, autobus, véhicules récréatifs) en leur offrant des lieux d'arrêt accessibles en tout temps;
- Offrir une diversité de services et une qualité d'accueil;
- Inciter à l'amélioration physique des lieux et des bâtiments et à leur mise en valeur touristique;
- Apporter un soutien au développement local et régional.

En plus d'accroître la sécurité routière, le village-relais peut devenir un élément de développement économique et une pièce importante au cœur d'une stratégie de développement local et d'amélioration du cadre bâti et paysager d'une municipalité.

Les actions réalisées par une municipalité dans le cadre du programme s'inscrivent particulièrement bien dans une approche intégrée de développement. L'amélioration du noyau urbain bâti peut donner lieu à un ensemble de mesures qui se renforcent les unes les autres et qui ont un impact à la fois sur les plans économique, social, environnemental et culturel.

L'amélioration de la route qui traverse le village, la réfection d'un vieux couvent, la rénovation de maisons qui longent la rue principale peuvent toutes être conçues et réalisées comme des interventions isolées ou elles peuvent être pensées comme les éléments d'un projet cohérent et commun. Ce type d'intervention intégrée ne coûte pas plus cher, mais son impact sur la qualité du cadre de vie des villageois et sur le développement peut s'en trouver considérablement accru.

L'expérience a démontré que le succès de telles approches de développement repose en bonne partie sur l'engagement de la population et des acteurs locaux. Ceux-ci doivent au préalable partager un état de leur situation et développer une vision commune de leur avenir. Cette réflexion menée conjointement assure la cohésion d'un projet global de développement et favorise sa pérennité, deux qualités essentielles pour que le Programme de reconnaissance des villages-relais produise l'effet recherché.

<sup>1</sup> Ce comité est composé de représentants de l'Union des municipalités du Québec, de la Fédération québécoise des municipalités, du ministère des Affaires municipales et des Régions, du ministère du Tourisme et du ministère des Transports. Le représentant des Associations touristiques régionales associées du Québec s'est joint au comité en 2005.

## 2 LA CHARTE DE QUALITÉ

### 2.1 SON OBJET

La charte de qualité définit les conditions d'attribution de l'appellation « village-relais » à une municipalité.

### 2.2 LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible, une municipalité doit répondre obligatoirement aux trois conditions suivantes :

- |   |   |
|---|---|
| a | Avoir une population de 10 000 habitants et moins;  |
| b | Être située sur une route nationale appartenant au réseau routier stratégique du ministère des Transports ou désignée route touristique par le ministère du Tourisme. Les services requis par le programme sont situés dans un corridor de trois kilomètres de part et d'autre de la route; |
| c | Se conformer aux critères de distance suivants :  |

- Aucune municipalité ne peut être choisie à l'intérieur d'un tronçon de 40 kilomètres défini à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus\*;
- Une seule municipalité peut être choisie à l'intérieur d'un tronçon de 80 kilomètres;
- Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

\* La distance de 40 kilomètres définie à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus est un critère de distance incitatif plutôt qu'obligatoire.

## 2.3 LES SERVICES DE BASE

Les services énumérés ci-dessous sont les services minimaux qui doivent être disponibles toute l'année, que ce soit en haute saison (de juin à septembre) ou en basse saison (d'octobre à mai). Tous ces services doivent être accessibles aux personnes à mobilité restreinte.

Plus d'un établissement d'une même catégorie peut répondre aux exigences sur le plan de l'horaire.



### A. LA RESTAURATION

Le village-relais possède au minimum un restaurant pouvant accueillir au moins 20 personnes. Les heures d'ouverture minimales sont, tous les jours, de 7 heures à 23 heures en haute saison et de 7 heures à 21 heures en basse saison.



### B. LA DISTRIBUTION D'ESSENCE ET LE DÉPANNAGE MÉCANIQUE

Le village-relais possède au minimum un service de distribution d'essence et de remorquage. Les heures d'ouverture minimales sont, tous les jours, de 7 heures à 23 heures en haute saison et de 7 heures à 21 heures en basse saison.



Pour le dépannage mécanique, les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 heures à 17 heures.



### C. L'HÉBERGEMENT

Le village-relais possède au minimum un établissement d'hébergement touristique classifié minimalement une étoile ou un soleil, selon la classification établie par le ministère du Tourisme. Cet établissement doit être accessible 24 heures par jour, toute l'année.



### D. L'ALIMENTATION

Le village-relais possède au minimum une épicerie ou un dépanneur. Les heures d'ouverture minimales sont, tous les jours, de 7 heures à 23 heures en haute saison et de 7 heures à 21 heures en basse saison.



### E. LES SERVICES BANCAIRES

Le village-relais possède au minimum un service de guichet automatique accessible en tout temps.



### F. LE TÉLÉPHONE

Le village-relais possède au minimum un téléphone accessible en tout temps.



### G. L'INFORMATION ET LA SIGNALISATION

Le village-relais possède un panneau d'information bien signalé et accessible en tout temps. Ce panneau présente de l'information sur les services offerts. Il affiche les numéros de téléphone tels le 9-1-1, Info-santé et l'état des routes, ainsi que les numéros sans frais du ministère du Tourisme et de l'association touristique régionale pour l'information touristique complémentaire. Il doit également afficher un numéro de téléphone ou identifier un lieu d'accueil pour les personnes en difficulté.

À l'intérieur du village-relais, une signalisation d'accompagnement dirige les usagers de la route vers le panneau d'information.



### H. LE STATIONNEMENT

Le village-relais doit pouvoir accueillir les automobiles, les camions, les autobus et les véhicules récréatifs. Les espaces de stationnement sont éclairés et signalés.



### I. LES INSTALLATIONS SANITAIRES

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



### J. LE DISPOSITIF DE RÉCEPTION DES EAUX USÉES

Le village-relais doit fournir un dispositif de réception des eaux usées pour les véhicules récréatifs. Ce service doit être facilement identifiable.

## 2.4. DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ

Pour accomplir sa mission d'accueil, le village-relais doit également présenter des atouts qui mettent en valeur le village, tout en lui conservant ses particularités et son identité propre. Constitués en réseau, ces villages offrent une gamme et une qualité de services homogènes mais également une diversité représentative de la richesse patrimoniale et paysagère du Québec.

Le village-relais dispose d'outils tels qu'un plan d'implantation et d'intégration architecturale, un programme incitatif ou de soutien à l'amélioration du cadre bâti, un plan de revitalisation ou d'embellissement de son noyau urbain (fleurissement, autres), une politique relative à l'affichage commercial, etc. Par ailleurs, le contenu de son plan et de ses règlements d'urbanisme est adapté à l'atteinte de l'objectif visant l'amélioration de la qualité de son cadre de vie.

### A. LES ATTRAITS TOURISTIQUES

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

Il peut également présenter un intérêt touristique, offrant aux usagers de la route une occasion de prolonger leur séjour soit dans le village, soit dans les environs. Il joue un rôle de vitrine et devient une occasion de découverte de l'offre touristique régionale. Le village-relais peut faire partie d'un circuit reconnu par le programme Routes et circuits touristiques.

### B. LES ESPACES URBAINS

Le village-relais fait l'objet de soins particuliers dans l'aménagement et l'entretien des lieux publics compte tenu de la variété des espaces concernés (entrées, abords et noyau villageois).

Les différents espaces offrent un paysage de qualité sans signalisation disgracieuse, bâtiments délabrés, rebuts ou autres éléments qui nuisent à la qualité visuelle des espaces.

### C. LES BÂTIMENTS

Le village-relais fait l'objet de soins particuliers dans l'aménagement et l'entretien de ses bâtiments, particulièrement au centre du village, 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 particulièrement soignés, ainsi que les espaces privés autour des habitations (fleurissement, entretien des façades, disparition des rebuts, etc.).

## 2.5 UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE AGRÉÉ

La présence d'un lieu d'accueil et d'information touristique agréé est souhaitable afin de fournir un accueil plus personnalisé à la clientèle des villages-relais.

## 3 LES ENGAGEMENTS DU VILLAGE-RELAIS

### **L'appellation, le pictogramme, le slogan et le panneau d'information**

Le village-relais s'engage à utiliser l'appellation «village-relais», le pictogramme et le slogan en conformité avec les règles définies dans la convention d'attribution de l'appellation.

L'appellation «village-relais», le pictogramme et le slogan appartiennent au ministère des Transports. Ils sont enregistrés à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada.

Le panneau d'information est la propriété du ministère des Transports. Il en assume les coûts de fabrication, d'installation, de réparation dans les cas d'accident et de remplacement. Le village-relais veille à son entretien (nettoyage, remplacement des pièces défectueuses ou abîmées à la suite de vandalisme, etc.) et à la mise à jour régulière des informations.

### **Les établissements**

Les établissements, qui offrent les services de base, 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 en relation avec les objectifs du Programme de reconnaissance des villages-relais, notamment en ce qui concerne l'accueil des usagers de la route;
- ne ternissent ni l'image du village ni celle du ministère des Transports, gestionnaire du programme.

De plus, tout établissement qui a signé un engagement doit apposer le pictogramme «village-relais» sur sa façade.

### **L'abandon de services**

Le village-relais a l'obligation d'aviser par écrit le Comité des villages-relais de l'abandon de tout service obligatoire pouvant conduire au retrait de l'appellation.

### **Le rapport d'activité**

Le village-relais a l'obligation de produire, chaque année, un rapport d'activité qui présente les différentes démarches entreprises par le village-relais pour maintenir et améliorer les services offerts, les ressources engagées et les résultats obtenus.

### **La fiche de satisfaction**

Des fiches de suivi de la qualité sont mises à la disposition du public dans les établissements qui ont signé une entente ainsi que dans les principaux organismes publics : mairie, bureau d'information touristique, etc.

### **La gestion des plaintes**

Le village-relais a l'obligation de mettre en place un système de gestion des plaintes.

## 4 LES MODALITÉS DE GESTION

Les modalités de gestion portent sur le choix de la municipalité candidate, l'attribution de l'appellation «village-relais», le financement du programme ainsi que sur le Comité des villages-relais.

### 4.1 LE CHOIX DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE

L'obtention de l'appellation «village-relais» relève de l'initiative de la municipalité. Cinq grandes étapes jalonnent le parcours pour devenir village-relais.

#### ÉTAPE 1 : L’AFFIRMATION DE LA VOLONTÉ LOCALE

La municipalité doit d'abord signifier à sa municipalité régionale de comté à laquelle elle appartient sa volonté de faire partie du réseau des villages-relais.

#### ÉTAPE 2 : LE CHOIX DES MUNICIPALITÉS CANDIDATES

Le choix des municipalités candidates se fait par la municipalité régionale de comté en conformité avec les conditions d'admissibilité. Après concertation des représentants locaux et régionaux concernés, la municipalité régionale de comté recommande au ministre des Transports la ou les candidatures.

Une concertation entre deux municipalités régionales de comté pourrait s'avérer nécessaire au moment du choix de leur municipalités candidates pour tenir compte du critère de distance de 40 km ou lorsqu'un tronçon de 80 km chevauche 2 municipalités régionales de comté.

#### ÉTAPE 3 : LE DOSSIER DE CANDIDATURE

Dès qu'une municipalité a été officiellement désignée «municipalité candidate» par le ministre des Transports, elle prépare un dossier de candidature qui comprend un diagnostic et un plan d'action, en mobilisant sa population et les acteurs locaux.

#### ÉTAPE 4 : LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

La municipalité candidate procède à la mise en œuvre de son plan d'action pour se conformer aux critères de la charte de qualité en ce qui concerne les services de base, à l'exception de l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte.

#### ÉTAPE 5 : L'ATTRIBUTION DE L'APPELLATION «VILLAGE-RELAIS»

La municipalité candidate présente au Comité des villages-relais un dossier de candidature qui comprend un diagnostic et un plan d'action. Ce dernier présente les services de base exigés pour se conformer à la charte de qualité et les actions à réaliser dans un horizon de cinq ans pour ce qui est de l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte et des aménagements de qualité.

Sur avis favorable du Comité des villages-relais, le ministre des Transports décerne l'appellation «village-relais». Une convention lie la municipalité qui a obtenu l'appellation «village-relais» et le ministère des Transports.

## 4.2 L'ATTRIBUTION DE L'APPELLATION

L'appellation « village-relais » est attribuée pour une période de cinq ans, à partir de la signature de la convention entre le ministère des Transports et la municipalité qui a obtenu l'appellation « village-relais ». Elle n'est pas renouvelable tacitement. Une demande de renouvellement doit être adressée au Comité des villages-relais quatre mois avant la date d'échéance, accompagnée des documents suivants : une résolution municipale, un bilan, les engagements des commerçants et un plan d'action actualisé. Sur avis favorable, une nouvelle convention est signée.

Le village-relais peut en tout temps formuler une demande de retrait de l'appellation « village-relais », appuyée par une résolution municipale. De même, le ministre des Transports peut, sur recommandation du Comité des villages-relais, retirer l'appellation au village-relais qui ne respecte plus les dispositions de la charte de qualité. Le ministère des Transports procède alors à l'enlèvement de la signalisation routière et du panneau d'information, et à la suppression du nom du village-relais sur tous les outils de communication.

Le village-relais qui a reçu un avis défavorable à la reconduction de l'appellation « village-relais » ou qui s'est vu retirer son appellation peut faire une demande de révision au ministre des Transports.

## 4.3 LE FINANCEMENT DU PROGRAMME

Le Programme de reconnaissance des villages-relais ne bénéficie d'aucun financement particulier.

Toute municipalité qui souhaite devenir village-relais doit prévoir un montage financier en faisant appel à différentes formes de partenariat afin d'assurer l'autofinancement du projet et sa pérennité. La municipalité peut tirer son financement de trois sources principales : les ministères, les organismes locaux et régionaux, et les investisseurs privés.

Par ailleurs, le ministère des Transports accorde une subvention maximale de 40 000 \$ à la municipalité candidate pour l'élaboration de son dossier de candidature. De plus, le Ministère assume les coûts de fabrication, d'installation, de réparation dans les cas d'accident et de remplacement des panneaux de signalisation et d'information.

## 4.4 LE COMITÉ DES VILLAGES-RELAIS

### Sa composition

Le Comité des villages-relais est composé des organismes suivants :

- Fédération québécoise des municipalités;
- Union des municipalités du Québec;
- Solidarité rurale;
- Associations touristiques régionales associées du Québec;
- Ministère des Affaires municipales et des Régions;
- Ministère du Tourisme;
- Ministère des Transports.

La composition du comité pourra varier en fonction des réorganisations ministérielles, gouvernementales ou extérieures à l'appareil gouvernemental de façon que chaque organisme ci-dessus mentionné soit représenté.



## **Son rôle :**

- Examiner les demandes de reconnaissance et de transmettre les recommandations appropriées au ministre des Transports;
- Étudier les demandes de reconduction à partir des rapports administratifs (enquêtes, sondages, fiches de satisfaction, audits) et de transmettre par la suite un avis de reconduction ou de retrait au ministre des Transports;
- Recommander au ministre des Transports le retrait de l'appellation « village-relais » si la charte de qualité n'est pas respectée ou si les services ne sont plus offerts;
- Examiner les demandes de révision;
- Assurer le suivi de l'évolution du Programme de reconnaissance des villages-relais et d'y apporter les modifications, si nécessaire;
- Effectuer des contrôles périodiques sur le respect de la charte de qualité et des engagements pris par le village-relais et les établissements;
- Produire un rapport annuel.

## **Son fonctionnement**

Le comité se réunit au besoin selon les demandes de reconnaissance et de reconduction adressées par les municipalités candidates et les villages-relais.

## **Représentativité**

Le comité compte sept organismes, et le ministère des Transports est chargé de sa présidence.

## **Quorum**

Pour siéger, le comité doit compter au minimum cinq organismes, dont l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et le ministère des Transports.

## **Secrétariat**

Le secrétariat et le soutien technique du comité sont assurés par la Direction des parcs routiers du ministère des Transports.

## **Réception des dossiers de candidature**

La municipalité candidate qui veut présenter un dossier de candidature au comité doit le transmettre en 10 exemplaires au secrétariat du comité au minimum 20 jours ouvrables avant la date prévue de la présentation.

## **Déroulement**

Le maire présente sa candidature au comité. Sa présentation est suivie d'une période de questions et d'une période de délibérations des membres.

## **Recommandation du Comité des villages-relais**

La recommandation est prise sur une base consensuelle et transmise au ministre des Transports pour décision.

La recommandation peut être positive, négative ou conditionnelle.

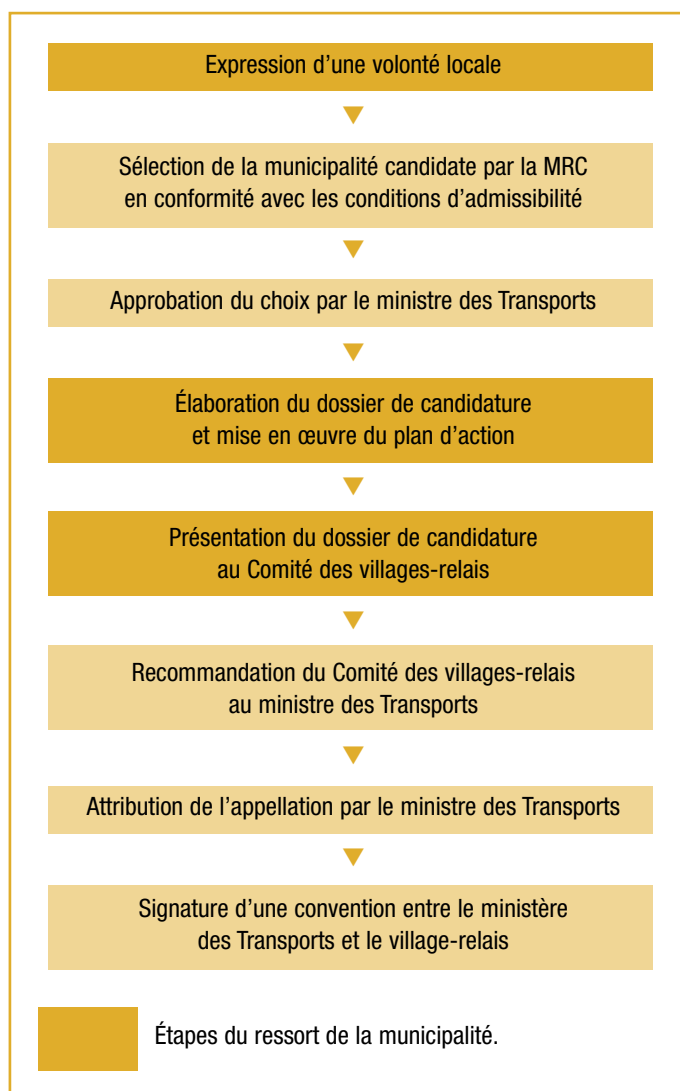
# VILLAGE-RELAIS : COMMENT LE DEVENIR ET COMMENT LE RESTER ?

Cette deuxième section s'adresse à la municipalité intéressée à devenir village-relais et traite de ses responsabilités une fois qu'elle a été désignée village-relais.

## 1 LA DÉMARCHE POUR DEVENIR VILLAGE-RELAIS

Les différentes étapes que doit franchir une municipalité pour obtenir l'appellation « village-relais » sont :

LES ÉTAPES  
DE LA  
DÉMARCHE



## 1.1 LA SÉLECTION DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE

Pour cette phase, il est important de souligner le rôle de la municipalité mais également celui de la municipalité régionale de comté.

### La municipalité

La municipalité qui souhaite obtenir l'appellation « village-relais » doit d'abord s'assurer de se conformer aux conditions d'admissibilité de la charte de qualité.

La municipalité admissible présente sa candidature auprès de sa municipalité régionale de comté accompagnée d'une résolution.

### La municipalité régionale de comté

L'annexe 1 se veut un outil d'aide à la prise de décision pour la municipalité régionale de comté qui a la responsabilité de choisir les municipalités candidates.

La municipalité régionale de comté reçoit les candidatures des municipalités admissibles et identifie la ou les municipalités candidates dans son territoire.

La municipalité régionale de comté transmet une proposition des municipalités candidates au ministre des Transports, accompagnée d'une résolution.

Après approbation du ministre, la municipalité candidate peut poursuivre la démarche pour l'obtention de l'appellation « village-relais » en entreprenant l'élaboration de son dossier de candidature.

## 1.2 L'ÉLABORATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Il s'agit d'une étape à la fois de réflexion et de mobilisation de la population et des acteurs locaux vers un objectif commun, l'obtention de l'appellation « village-relais ».

### Structure de fonctionnement

Porteuse d'un projet collectif, la municipalité candidate doit de préférence se doter d'une structure de fonctionnement formée de comités, dont la responsabilité est de mobiliser la population et les acteurs locaux ainsi que d'élaborer le dossier de candidature. La municipalité a l'obligation d'accueillir un représentant de la direction territoriale du ministère des Transports au sein des comités. Il est souhaitable que la municipalité régionale de comté mette à la disposition de la municipalité candidate un représentant du centre local de développement. Au besoin, les acteurs locaux et régionaux pourront également être associés à la démarche.

### Rôle du chargé de projet

Le chargé de projet doit élaborer un dossier de candidature qui comprend un diagnostic et un plan d'action. Il doit également informer et mobiliser la population et les acteurs locaux, et surtout les convaincre de participer à cette démarche et de s'engager, sur un horizon de cinq ans, à améliorer la qualité de l'accueil et des aménagements.

### Dossier de candidature

Le dossier de candidature<sup>2</sup> est particulièrement important, car il permet à la municipalité candidate de poser un diagnostic sur sa situation, de se donner des orientations et des objectifs à atteindre et de se doter d'un plan d'action. Ce dernier, en appui aux orientations, décrit les actions à entreprendre, leurs coûts, leur mode de financement et établit un calendrier de réalisation. Il pourra également prévoir des actions en prévision de financements futurs.

<sup>2</sup> Proposition d'une table des matières d'un dossier de candidature à l'annexe 2.

Le dossier de candidature sert à démontrer que la municipalité candidate dispose des services et aménagements minimaux indispensables à l'attribution de l'appellation « village-relais ». De plus, il constitue un engagement de la municipalité à se conformer aux critères de la charte de qualité dans les meilleurs délais afin de conserver son appellation.

### **Mobilisation du milieu**

Pour assurer le succès de la démarche sur le plan de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action, la mobilisation du milieu s'avère essentielle. Elle vise à rassembler la population et les acteurs locaux pour qu'ils s'approprient la démarche avec comme objectifs d'obtenir l'appellation « village-relais » et de faire vivre le village en visant une amélioration constante de l'offre de service et des aménagements urbains.

La municipalité candidate peut, au moyen de réunions publiques d'information, de forums de discussion ou encore de diffusion d'information à l'aide de différents médias, susciter et maintenir l'intérêt de la population et des acteurs locaux tout au long de la démarche.

### **Soutien financier du ministère des Transports**

Le ministère des Transports met à la disposition de la municipalité candidate une contribution pouvant aller jusqu'à 40 000 \$ pour l'engagement de ressources professionnelles et techniques pour la soutenir dans l'élaboration de son dossier de candidature.

## **1.3 LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION**

Cette troisième étape vise essentiellement la réalisation du plan d'action selon l'échéancier proposé. Cette étape peut s'échelonner sur plusieurs années, selon les budgets disponibles et obtenus par la municipalité candidate. Elle s'appuiera sur un comité de suivi.

### **Comité de suivi**

La municipalité doit prévoir la mise sur pied d'un comité de suivi dont le mandat est de s'assurer :

- de la réalisation du plan d'action selon l'échéancier prévu;
- du respect de la charte de qualité;
- de maintenir la mobilisation de la population et des acteurs locaux;
- de rédiger le rapport d'activité.

## **1.4 L'OBTENTION DE L'APPELLATION « VILLAGE-RELAIS »**

La municipalité candidate doit transmettre et présenter son dossier de candidature au Comité des villages-relais, pour examen. Sur recommandation du comité, le ministre des Transports attribue l'appellation « village-relais ».

Le dossier de candidature doit démontrer que la municipalité candidate répond aux services de base de la charte de qualité et que la réalisation de son plan d'action lui permettra à terme de répondre à tous les critères.

La municipalité peut joindre au dossier tous les documents à l'appui de sa candidature tels que plans, photographies, vidéos, etc. Elle doit également y joindre une copie des engagements<sup>3</sup> la liant aux établissements qui adhèrent à la charte de qualité.

<sup>3</sup> Modèles types à l'annexe 3.



## 2 LE VILLAGE-RELAIS, SA DYNAMIQUE QUOTIDIENNE

Une fois obtenue l'appellation, le village-relais doit se donner les objectifs suivants :

- Finaliser son plan d'action selon l'échéancier prévu;
- Veiller au respect de la charte de qualité;
- S'assurer de la mobilisation constante de la population et des acteurs locaux;
- Se doter d'un processus d'évaluation et de suivi des activités du village-relais.

### 2.1 LE RÔLE DE LA MUNICIPALITÉ

Le rôle majeur de la municipalité est de veiller au respect des critères de la charte de qualité afin de conserver l'appellation «village-relais». Son action comprend cinq volets.

#### PLANIFIER

La mise en œuvre d'un projet de village-relais peut s'inscrire parfaitement dans la vision qu'une communauté locale s'est donnée de son développement futur ou contribuer à l'émergence d'une telle vision. Les outils de planification (plan d'urbanisme) et de réglementation (règlements d'urbanisme, plan d'implantation et d'intégration architecturale) conjugués à diverses initiatives (aménagement paysager, fleurissement, entretien des espaces publics, sensibilisation à l'entretien du tissu bâti, enfouissement de réseaux) peuvent également contribuer à concrétiser cette vision et à pérenniser l'appellation «village-relais».

En plus de l'appui de la municipalité régionale de comté à une candidature de village-relais, il est approprié que le schéma d'aménagement entérine cette reconnaissance, par exemple, en intégrant le village-relais aux circuits touristiques existants ou en prévoyant des règles d'aménagement applicables à cette municipalité ou à ses voies d'accès (ex. : préservation des paysages, règles d'affichage) et qui concourent à l'atteinte des objectifs poursuivis par la communauté.

#### AGIR

Le village-relais doit agir sur la signalisation, la communication et la valorisation du village.

##### Signalisation

L'obtention de l'appellation implique que chaque nouveau village-relais adopte une identité visuelle commune qui permet aux usagers de la route d'avoir des repères. Le village-relais s'engage à utiliser le pictogramme, le slogan et l'appellation «village-relais» élaborés par le ministère des Transports.

Le panneau d'information installé dans un endroit facilement repérable doit être mis à jour régulièrement. Il doit être accessible, quelles que soient les conditions météorologiques et la capacité de déplacement des personnes concernées (personnes à mobilité restreinte).

##### Communication

La municipalité doit, en complément de la campagne de visibilité, promouvoir localement le village-relais par le biais de son bulletin municipal, de son site Internet ou de tout autre moyen à sa disposition.

La municipalité doit s'assurer que les acteurs économiques, signataires de la charte, apposent également de manière visible sur leur façade le pictogramme des villages-relais.



### Valorisation du village

Lors de sa candidature, la municipalité a prévu dans son plan d'action des aménagements visant à répondre aux critères de la charte. Toutefois, valoriser son village est une démarche permanente qui consiste, entre autres, à veiller aux aménagements et à l'entretien des espaces publics, à visiter les commerçants pour s'assurer du respect de leur entente, etc. La municipalité doit donc s'appuyer sur les acteurs locaux pour conserver cette dynamique. Elle peut également envisager de réactualiser son plan d'action et de s'en servir comme d'un outil pour assurer la pérennité de l'appellation. Le plan d'action peut ainsi servir de base à la demande de reconduction de l'appellation.

### MOBILISER

La candidature pour l'obtention de l'appellation «village-relais» a suscité la mobilisation et l'enthousiasme autour d'un projet qui permet au village de conserver des activités et de valoriser son milieu. L'enjeu est ensuite de maintenir cette dynamique car la réussite du village-relais passe par la mobilisation et l'engagement de tous.

Il est donc important de réunir régulièrement la population et les acteurs locaux pour les mobiliser, les informer des résultats et les sensibiliser notamment à la nécessité de poursuivre les efforts en faveur de l'embellissement des façades, du fleurissement et de la participation aux actions de formation à l'accueil, etc.

Ces réunions sont aussi l'occasion non seulement de connaître les difficultés rencontrées, mais également de favoriser l'émergence de nouvelles initiatives de valorisation et d'animation du village (fêtes, festivals). Au-delà de ces réunions, des rencontres individuelles peuvent également être nécessaires.

### ÉVALUER

La municipalité doit produire chaque année un rapport d'activité<sup>4</sup> qui présente les différentes démarches entreprises par le village-relais pour maintenir et améliorer les services offerts, ainsi que les ressources engagées et les résultats obtenus. Il doit comprendre également l'état d'avancement du plan d'action et une évaluation du projet à partir de la grille de l'annexe 4.

Le village-relais met également à la disposition du public, dans les espaces publics et dans tous les établissements qui ont signé une entente, des fiches de suivi<sup>5</sup> de la qualité et il s'assure de faire la gestion de ces fiches.

### RECONDUIRE L'APPELLATION

Après cinq années à titre de village-relais, le village peut décider d'en demander le renouvellement. Pour ce faire, la municipalité doit, quatre mois avant la fin de l'échéance, adresser au secrétariat du Comité des villages-relais une demande de reconduction accompagnée d'une résolution municipale, d'un bilan, des engagements avec les commerçants et d'un plan d'action actualisé.

## 2.2 LE RÔLE DES ACTEURS LOCAUX

Les acteurs responsables de fournir les services de base, ainsi que tous les autres qui ont signé un engagement avec la municipalité, doivent s'investir afin de garantir aux usagers de la route l'offre et la qualité des services prévus à la charte de qualité.

Pour eux, il s'agit de respecter les critères de la charte concernant les heures d'ouverture et également d'offrir un espace agréable, bien entretenu (façade, vitrines, abords) et accueillant.

Il s'agit également de bien accueillir les usagers de la route. Ainsi, des cours de formation à l'accueil peuvent s'avérer nécessaires pour les commerçants locaux. Ces cours peuvent être organisés par les acteurs économiques ou touristiques locaux.

<sup>4</sup> Proposition de contenu à l'annexe 5.

<sup>5</sup> Fiche de satisfaction à l'annexe 6.

# **Annexe 1**

## **IDENTIFICATION DES MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES**

## IDENTIFICATION DES MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES

L'admissibilité d'une municipalité au Programme de reconnaissance des villages-relais repose sur les conditions d'admissibilité suivantes :

- Avoir une population de 10 000 habitants et moins;
- Être située sur une route nationale appartenant au réseau routier stratégique du ministère des Transports ou désignée route touristique par le ministère du Tourisme. Les services requis par le programme sont situés dans un corridor de trois kilomètres de part et d'autre de la route;
- Se conformer aux critères de distance suivants :
  - Aucune municipalité ne peut être choisie à l'intérieur d'un tronçon de 40 kilomètres défini à partir d'une agglomération de recensement de 20 000 habitants et plus;
  - Une seule municipalité peut être choisie à l'intérieur d'un tronçon de 80 kilomètres;
  - Entre deux tronçons de 80 kilomètres, une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer la municipalité désignée dans chaque tronçon.

Vous trouverez ci-après des cartes de 15 régions administratives qui indiquent les tronçons de 40 kilomètres définis à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus, et les tronçons de 80 kilomètres avec le nom des municipalités situées sur ces tronçons.

## TRONÇONNEMENT DU RÉSEAU ROUTIER

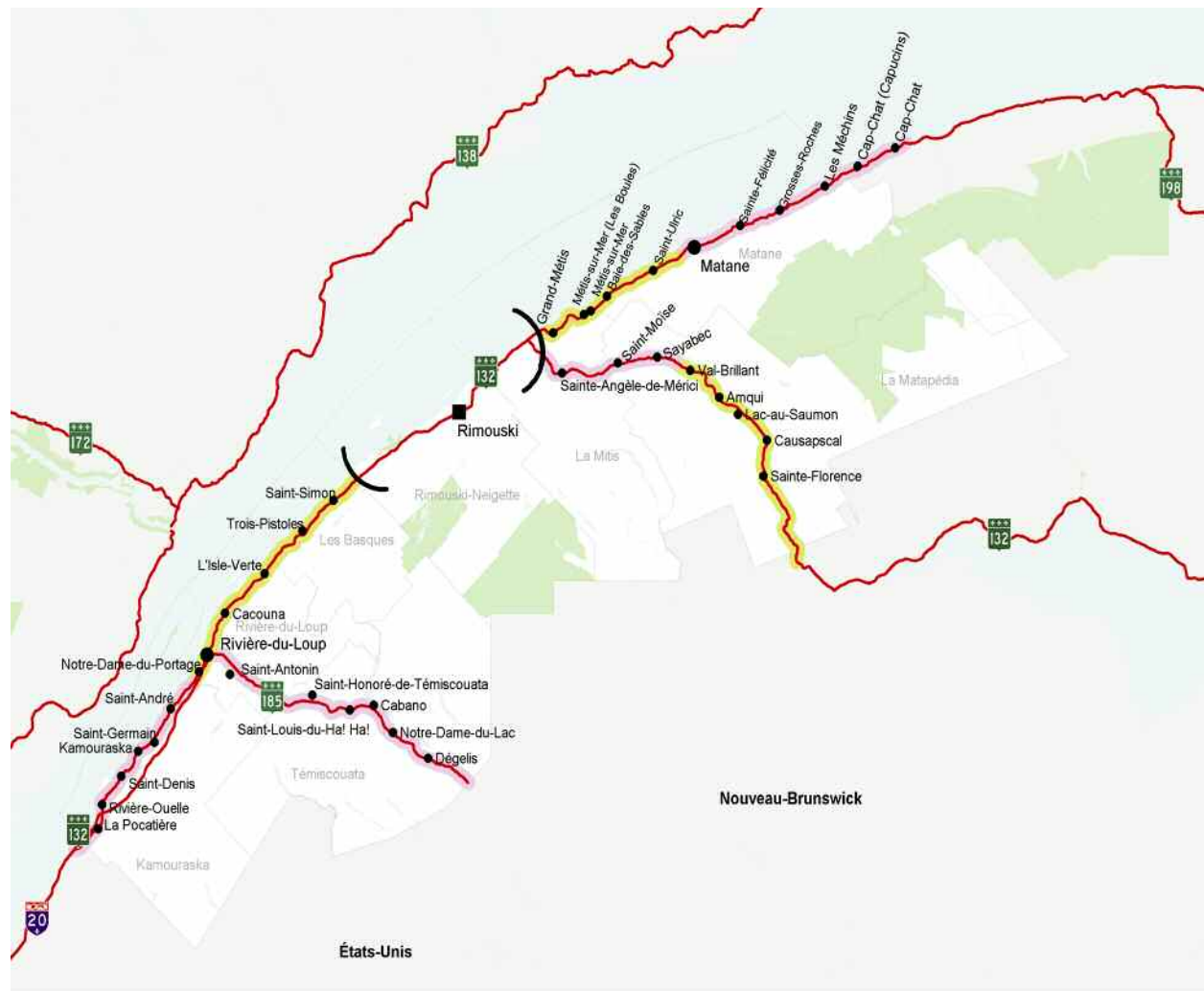
### Méthodologie

#### Tronçons de 40 km à partir d'une municipalité de 20 000 habitants.

- Le tronçon de 40 km est calculé à partir d'un point central de la municipalité défini dans la BGR (base géographique routière).
- Le tronçon de 40 km est calculé le long de la route à l'aide d'un outil de calcul automatisé.

#### Tronçons de 80 km

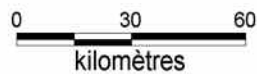
- Le tronçon de 80 km est calculé le long de la route à l'aide d'un outil de calcul automatisé.
- Le tronçon de 80 km est le plus souvent calculé à partir du tronçon de 40 km défini à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus, ou à la fin d'une autoroute.
- Aucun tronçon de 80 km n'est calculé dans un parc ou une réserve.



**Identification des municipalités admissibles Région 01 - Bas-Saint-Laurent**

**Conditions d'admissibilité**

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- (1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.
- (2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus



29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 02 - Saguenay – Lac-Saint-Jean**

**Conditions d'admissibilité**

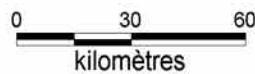
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 03 - Capitale-Nationale**

**Conditions d'admissibilité**

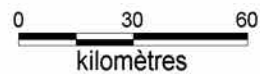
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

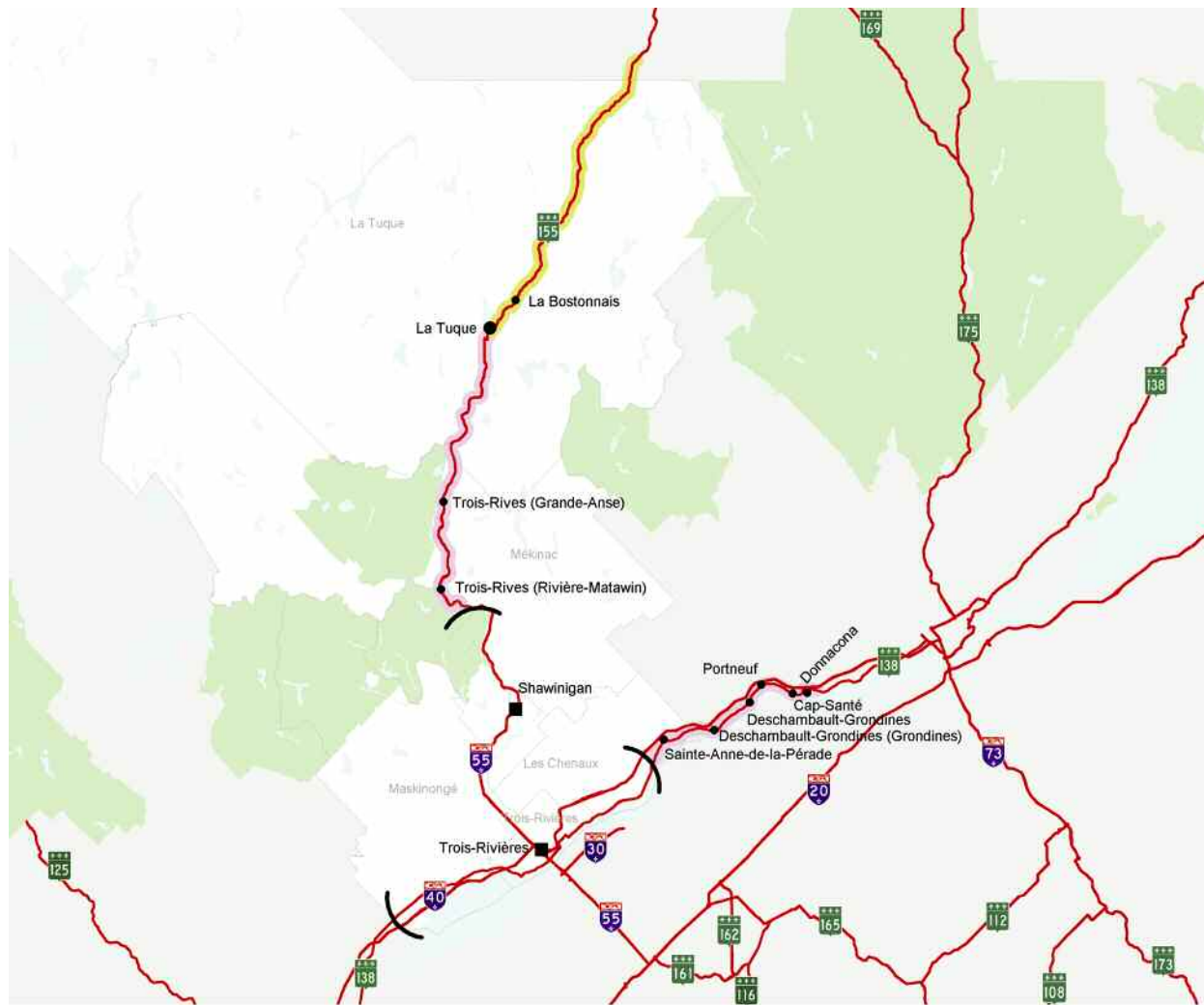
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



### Identification des municipalités admissibles Région 04 - Mauricie

#### Conditions d'admissibilité

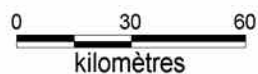
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

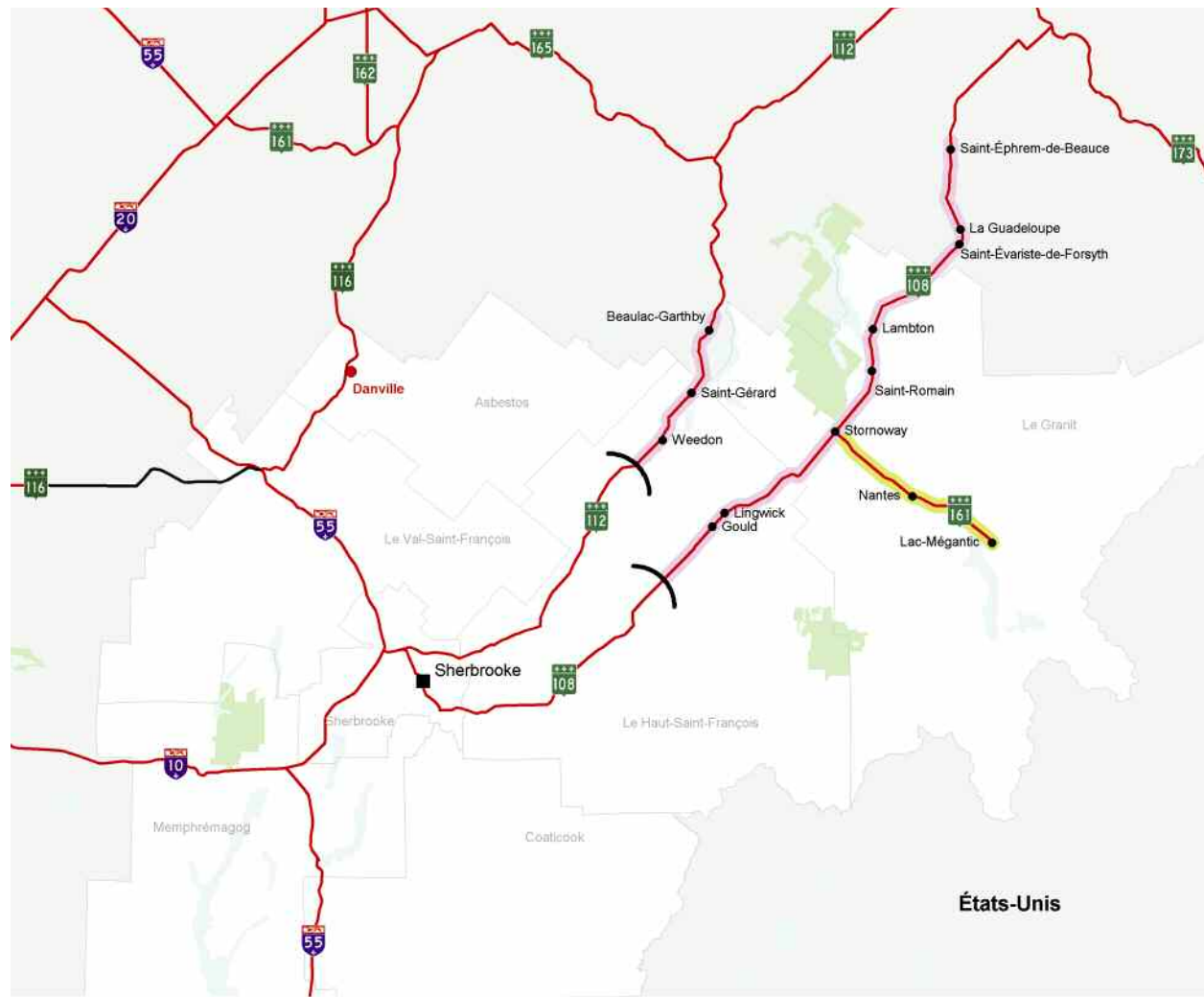
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 05 - Estrie**

**Conditions d'admissibilité**

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- **Village-relais**
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus
- Route nationale

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2005



### Identification des municipalités admissibles Région 07 - Outaouais

#### Conditions d'admissibilité

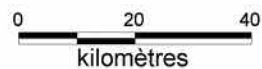
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

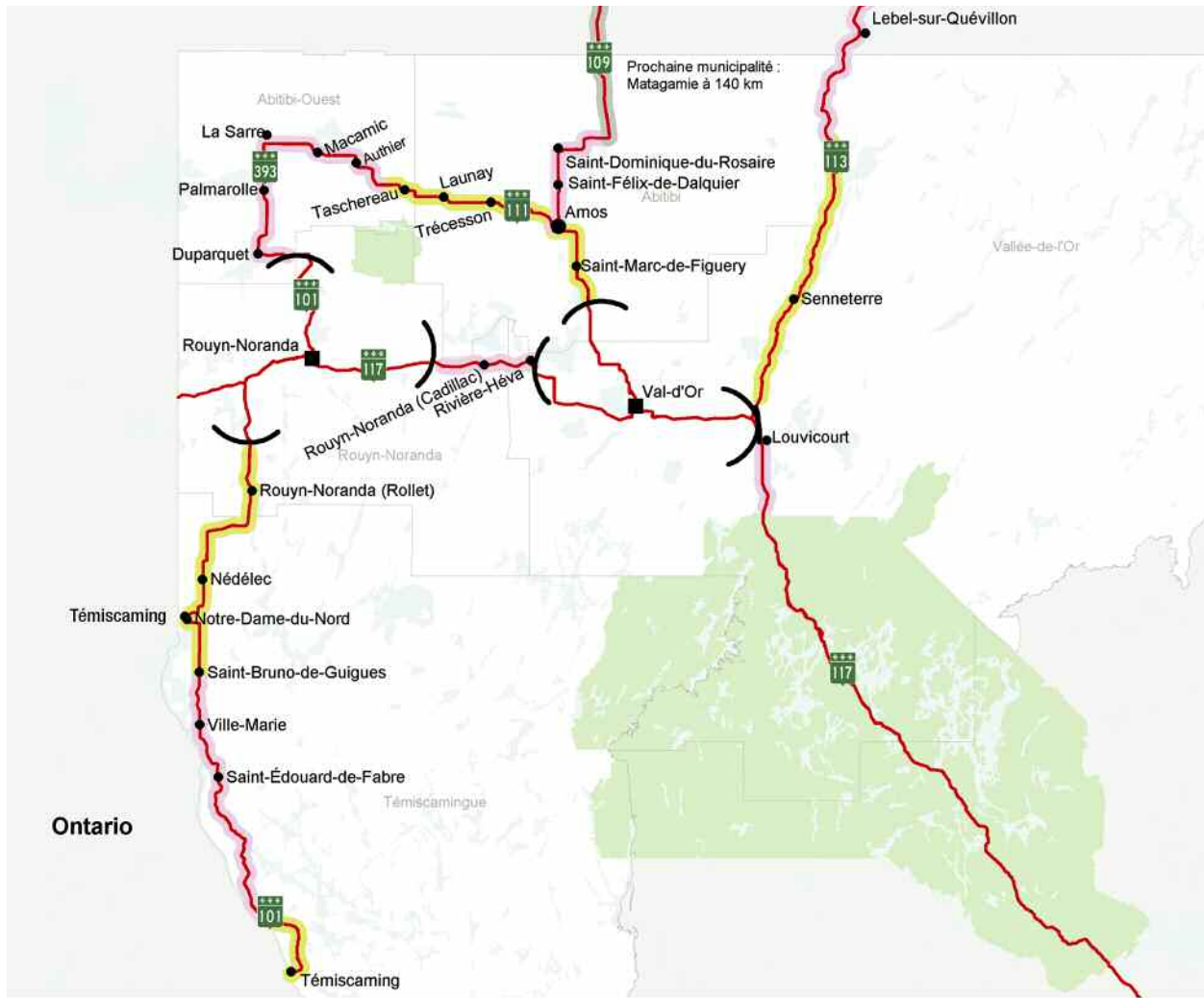
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 08 - Abitibi-Témiscamingue**

**Conditions d'admissibilité**

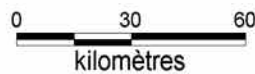
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



### Identification des municipalités admissibles Région 09 - Côte-Nord

#### Conditions d'admissibilité

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



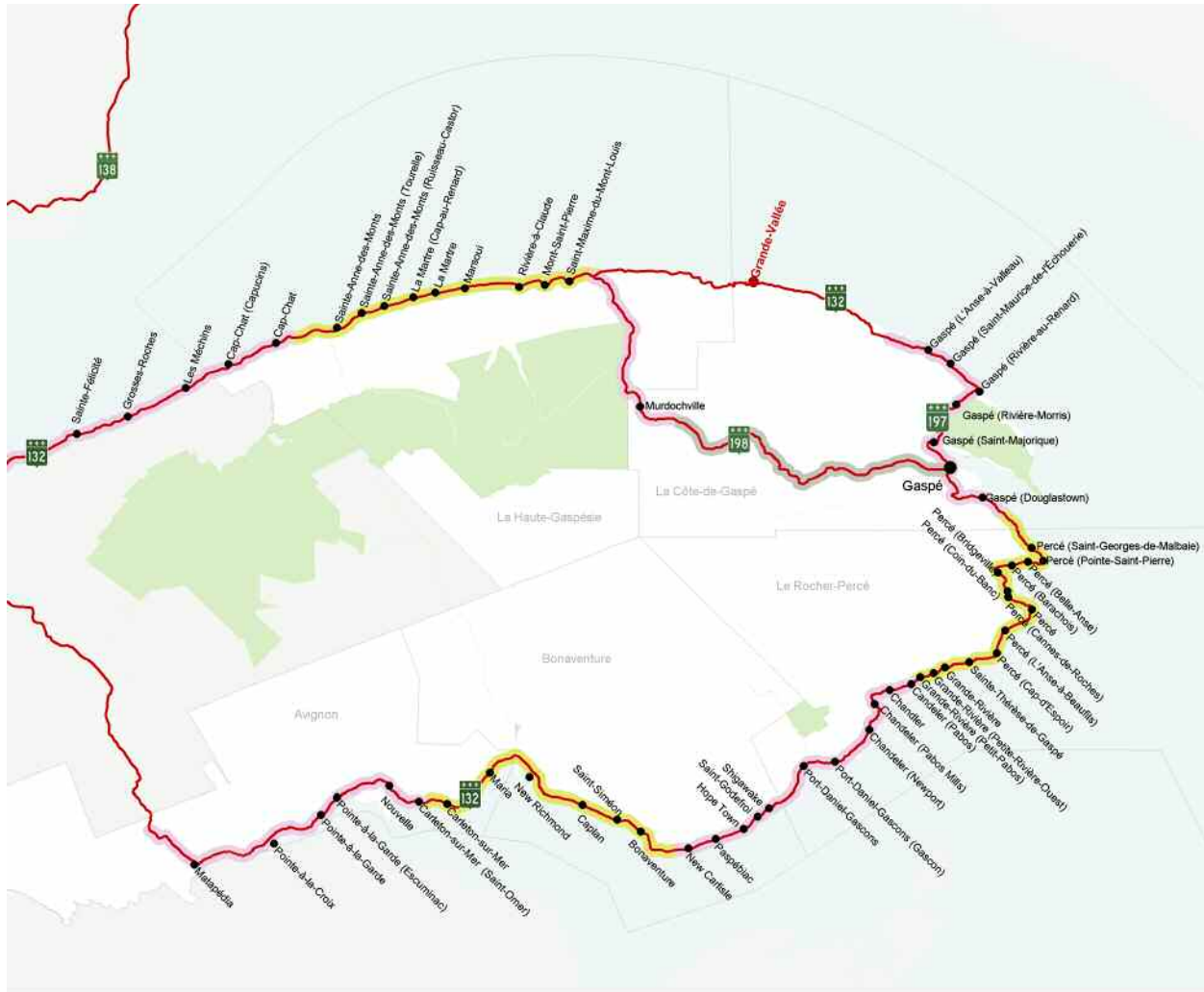
29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 10 - Nord-du-Québec**

**Conditions d'admissibilité**

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
  - Municipalité de 10 000 habitants et plus
  - Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
  - Route nationale
  - Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
  - Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
  - Parc et réserves
  - Limite de MRC
  - Hors région
- (1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.
- (2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.
- Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.
- Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.
- 0 40 80  
kilomètres
- 29 novembre 2006



### Identification des municipalités admissibles Région 11- Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine



#### Conditions d'admissibilité

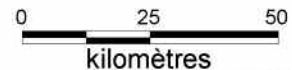
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- **Village-relais**
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Zone non habitée
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

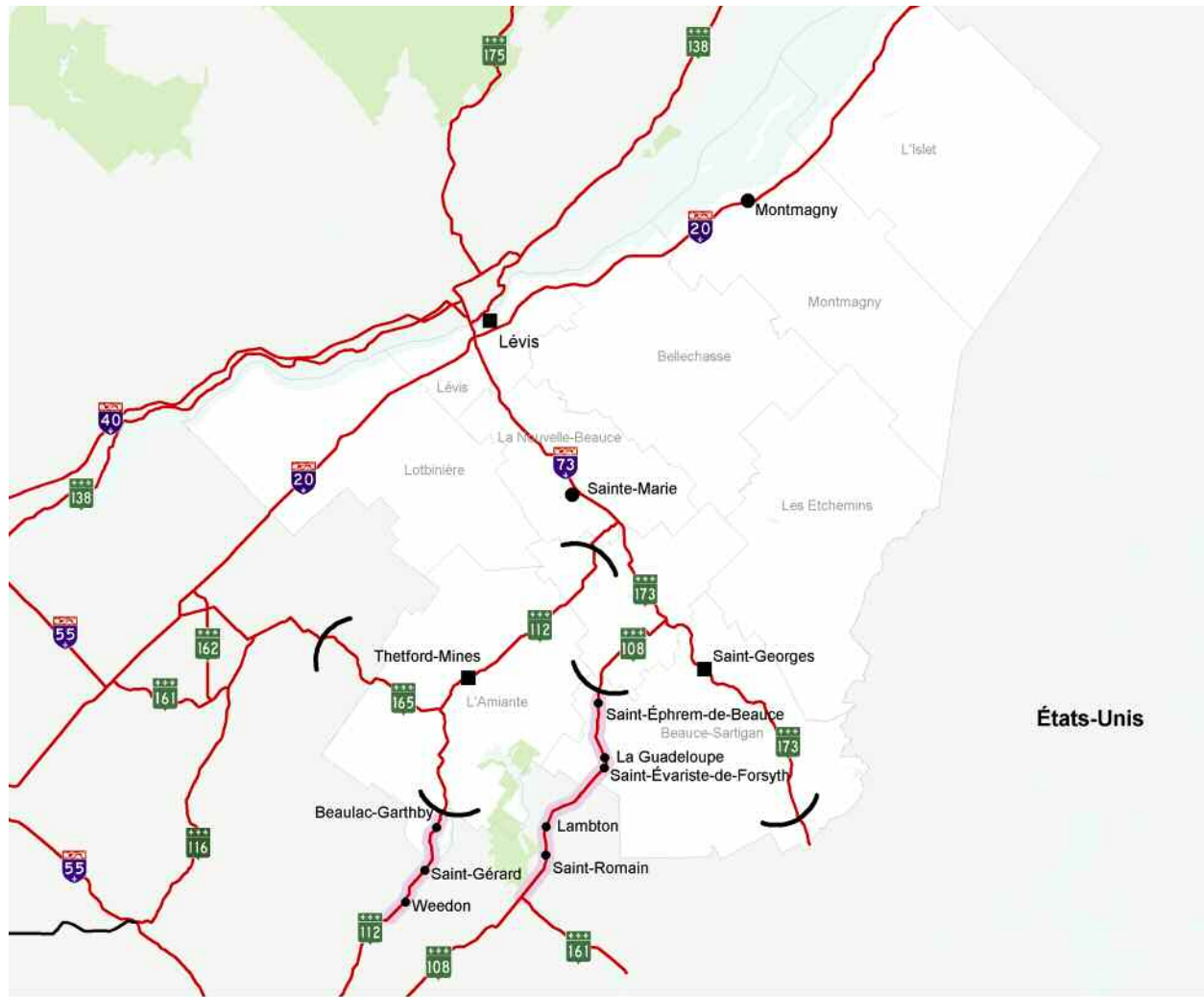
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2005



**Identification des municipalités admissibles Région 12 - Chaudière-Appalaches**

**Conditions d'admissibilité**

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus
- Route nationale

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

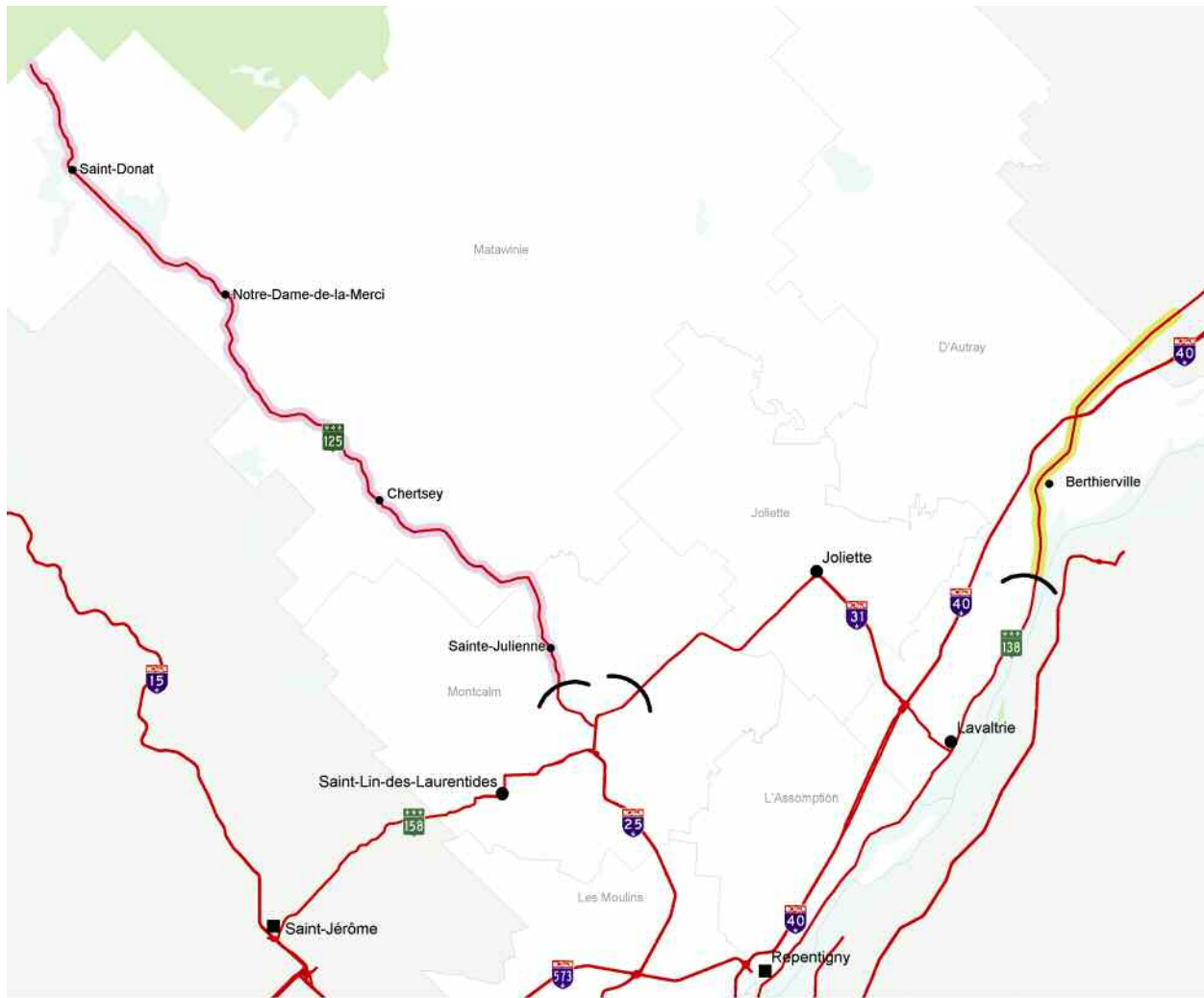
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



### Identification des municipalités admissibles Région 14 - Lanaudière

#### Conditions d'admissibilité

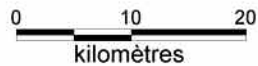
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

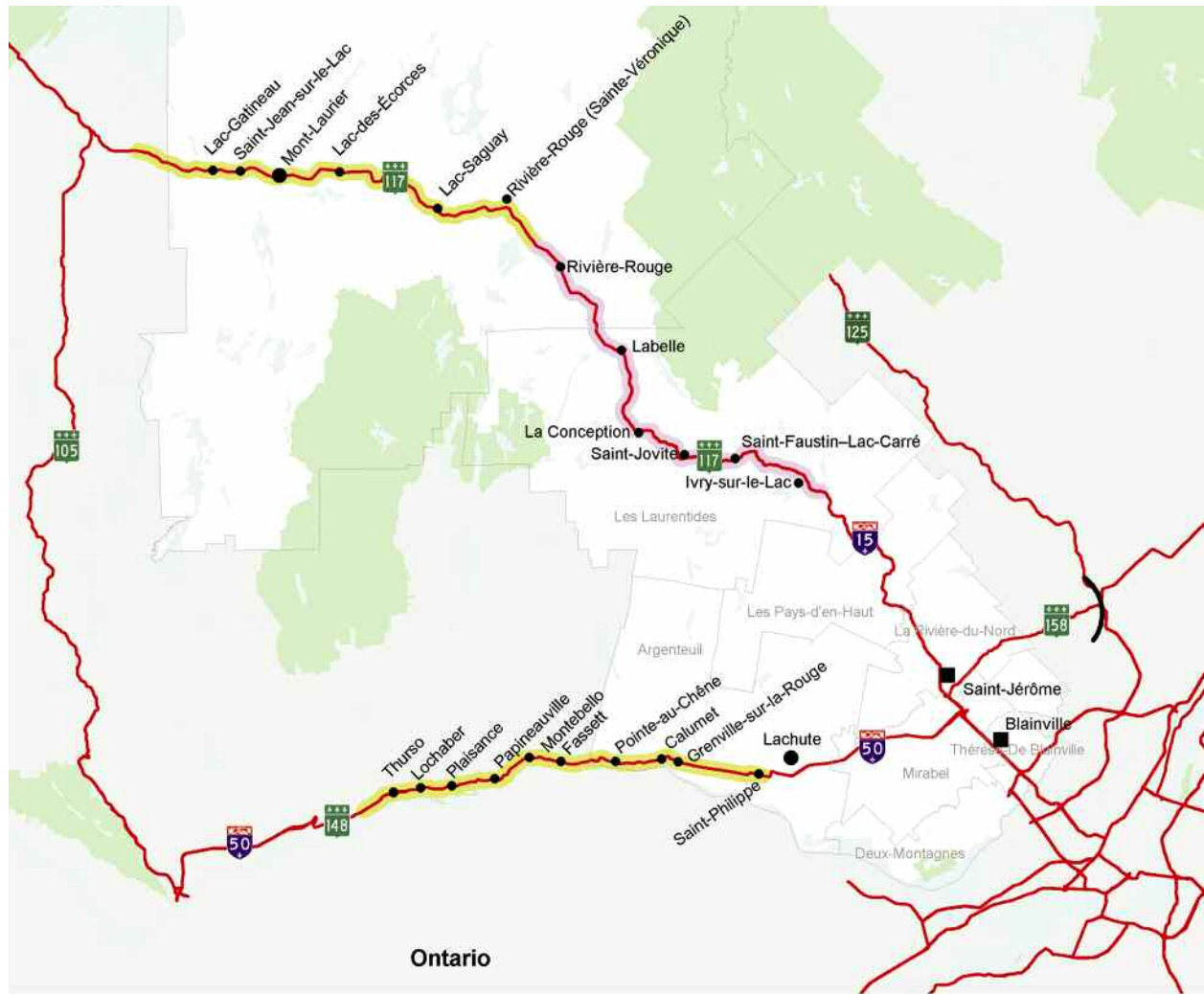
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



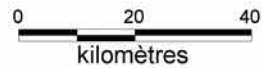
29 novembre 2006



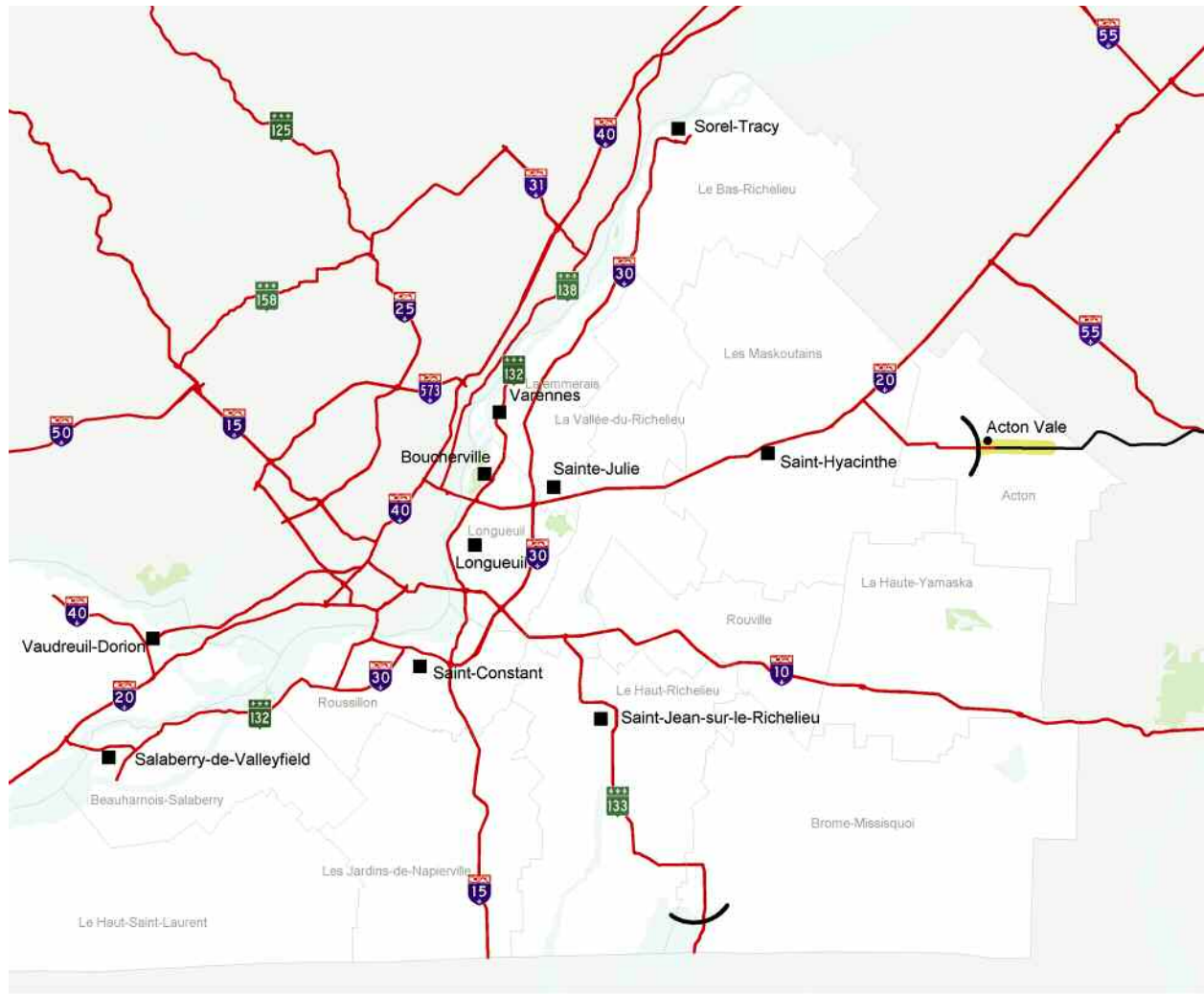
**Identification des municipalités admissibles Région 15 - Laurentides**

**Conditions d'admissibilité**

- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- (1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.
- (2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus
- Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



### Identification des municipalités admissibles Région 16 - Montérégie

#### Conditions d'admissibilité

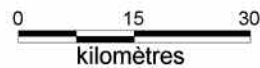
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus
- Route nationale

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

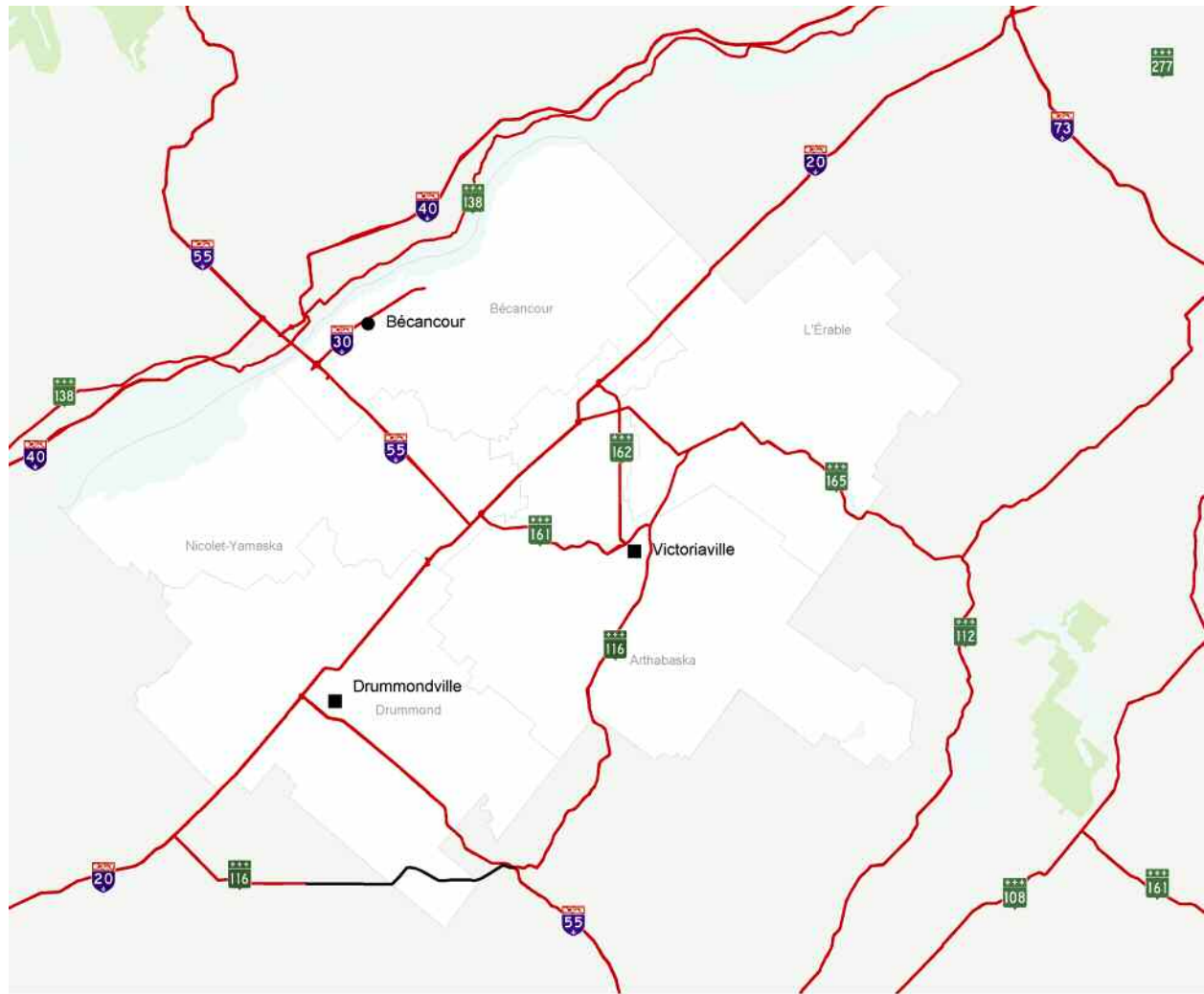
(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006



**Identification des municipalités admissibles Région 17 - Centre-du-Québec**

**Conditions d'admissibilité**

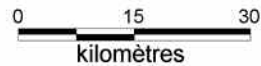
- Municipalité de 10 000 habitants et moins
- Route nationale (réseau routier stratégique et route touristique)
- Tronçon de 40 kilomètres à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus<sup>1</sup>
- Tronçon de 80 kilomètres<sup>2</sup>
- Parc et réserves
- Limite de MRC
- Hors région
- Municipalité de 10 000 habitants et plus
- Route nationale

(1) Aucune municipalité ne peut être choisie dans ces tronçons.

(2) Une seule municipalité peut être choisie par tronçon.

Une distance minimale de 40 kilomètres doit séparer les municipalités désignées dans des tronçons contigus de 80 kilomètres sur un même axe routier.

Note : Pour les autres critères (services de base), se référer à la charte de qualité.



29 novembre 2006

# Annexe 2

## LE DOSSIER DE CANDIDATURE

## LE DOSSIER DE CANDIDATURE

Ce document se veut à la fois une source d'information pour la municipalité candidate et un document nécessaire à l'examen de la candidature par le Comité des villages-relais.

La première partie du document est consacrée au diagnostic, lequel présente un portrait de la municipalité (localisation, historique, occupation du sol, données socio-économiques, etc.) ainsi que les forces et les faiblesses de la municipalité en regard des services de base et des aménagements de qualité contenus dans la charte de qualité.

Une deuxième partie présente les orientations issues du diagnostic, c'est-à-dire ce vers quoi la municipalité tend dans l'avenir par rapport aux faiblesses énoncées dans le diagnostic.

Une troisième partie, le plan d'action, décrit les gestes que la municipalité entend poser pour se conformer à la charte de qualité.

D'une durée de 5 ans, le plan d'action distingue les services de base des aménagements de qualité. Il est présenté sous forme de tableaux et comprend deux parties :

- Une première partie, qui présente les services de base obligatoires pour que la municipalité candidate se voit attribuer l'appellation « village-relais »;
- Une seconde partie, qui présente les actions.

Il est accompagné de fiches descriptives qui présentent les actions développées par orientation. Dans les fiches, on trouvera notamment une présentation détaillée des actions, des cartes et des esquisses, et les partenaires.

Le dossier de candidature comprend obligatoirement les engagements entre la municipalité et les commerçants.

Un sommaire accompagne le dossier de candidature.

## INVENTAIRE

### HÉBERGEMENT

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres	Paiement par carte bancaire O/N	Nombre d'emplois		Classification	Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Heures d'ouverture	Conformité à la charte O/N
		Temps plein	Temps partiel				

### RESTAURATION

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Nombre de places	Paiement par carte bancaire O/N	Nombre d'emplois		Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Heures d'ouverture	Conformité à la charte O/N
		Temps plein	Temps partiel			

### ALIMENTATION

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Épicerie ou dépanneur	Paiement par carte bancaire O/N	Nombre d'emplois		Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Heures d'ouverture	Conformité à la charte O/N
		Temps plein	Temps partiel			

### ESSENCE, DÉPANNAGE ET REMORQUAGE

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Type de commerce	Paiement par carte bancaire O/N	Nombre d'emplois		Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Heures d'ouverture	Conformité à la charte O/N
		Temps plein	Temps partiel			

## AUTRES COMMERCES

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Type de commerce	Paiement par carte bancaire O/N	Nombre d'emplois		Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Heures d'ouverture	Conformité à la charte O/N
		Temps plein	Temps partiel			

## AUTRES SERVICES (Service bancaire, téléphone public, installations sanitaires, etc.)

Type de service : \_\_\_\_\_

Localisation : \_\_\_\_\_

Nombre	Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte (O/N)	Conformité à la charte O/N

## STATIONNEMENT

Localisation : \_\_\_\_\_

Privé ou public	Nombre de places	Nombre de places réservées aux personnes à mobilité restreinte	Type d'utilisateur	Aménagements				
				Signalisation O/N	Éclairage O/N	Bordure O/N	Revêtement O/N	Marquage O/N

## LE PLAN D'ACTION

### PREMIÈRE PARTIE: LES SERVICES DE BASE

Critères de la charte	Services	Accessibilité des personnes à mobilité restreinte	Engagement type
	Nom ou localisation	Oui ou dans le plan d'action	Date de signature

### DEUXIÈME PARTIE: LES ACTIONS

Orientations	Actions	Responsable	Coûts	Calendrier				
				Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5

# Annexe 3

## LES MODÈLES D'ENGAGEMENT



# Village-relais

## ENGAGEMENT (HÔTEL OU GÎTE)

Municipalité de : \_\_\_\_\_

Le soussigné M. ou M<sup>me</sup> : \_\_\_\_\_

Propriétaire de : \_\_\_\_\_

Sis au : \_\_\_\_\_

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

- Être classé au moins **une étoile** ou **un soleil** selon la classification du ministère du Tourisme;
- Maintenir l'établissement ouvert jusqu'à \_\_\_\_ heures et accessible 24 heures sur 24;
- Offrir une capacité minimale d'hébergement de \_\_\_\_\_ lits;
- Offrir l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte dans le délai prévu au plan d'action;
- Assurer un service de réservation téléphonique jusqu'à \_\_\_\_ heures;
- Veiller à la qualité de l'accueil;
- Ne pas exiger des tarifs ou des prix supérieurs à ceux exigés dans les villages comparables pour des prestations identiques;
- Mettre à la disposition de la clientèle une fiche de satisfaction;
- 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, c'est-à-dire en partager les objectifs et effectuer tous les travaux exigés par le plan d'action dans les délais prescrits pour se conformer à la charte de qualité;
- Respecter, lors de l'utilisation de la sous-licence accordée par la municipalité, les normes graphiques figurant dans le guide des villages-relais qui sont relatives à l'appellation « village-relais », au pictogramme et au slogan;
- 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.

Cet engagement ne vaut que pour la période d'attribution de l'appellation, soit 5 ans. À chaque changement de propriétaire au cours de la période de 5 ans, l'engagement signé par le nouveau propriétaire ne couvre que la période restante.

Il est renouvelé au moment de la demande de reconduction de l'appellation.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



# Village-relais

## ENGAGEMENT (RESTAURANT)

Municipalité de : \_\_\_\_\_

Le soussigné M. ou M<sup>me</sup> : \_\_\_\_\_

Propriétaire de : \_\_\_\_\_

Sis au : \_\_\_\_\_

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

- Offrir en permanence une capacité de \_\_\_\_\_ places;
- Maintenir l'établissement ouvert de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures en haute saison et de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures en basse saison;
- Offrir l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte dans le délai prévu au plan d'action;
- Assurer un service de réservation;
- Afficher les heures d'ouverture;
- Veiller à la qualité de l'accueil;
- Ne pas exiger des tarifs ou des prix supérieurs à ceux exigés dans les villages comparables pour des prestations identiques;
- Mettre à la disposition de la clientèle une fiche de satisfaction;
- 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, c'est-à-dire en partager les objectifs et effectuer tous les travaux exigés par le plan d'action dans les délais prescrits pour se conformer à la charte de qualité;
- Respecter, lors de l'utilisation de la sous-licence accordée par la municipalité, les normes graphiques figurant dans le guide des villages-relais qui sont relatives à l'appellation « village-relais », au pictogramme et au slogan;
- 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.

Cet engagement ne vaut que pour la période d'attribution de l'appellation, soit 5 ans. À chaque changement de propriétaire au cours de la période de 5 ans, l'engagement signé par le nouveau propriétaire ne couvre que la période restante.

Il est renouvelé au moment de la demande de reconduction de l'appellation.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



# Village-relais

## ENGAGEMENT (COMMERCE)

Municipalité de : \_\_\_\_\_

Le soussigné M. ou M<sup>me</sup> : \_\_\_\_\_

Propriétaire de : \_\_\_\_\_

Sis au : \_\_\_\_\_

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

- Maintenir l'établissement ouvert de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures en haute saison et de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures en basse saison;
- Offrir l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte dans le délai prévu au plan d'action;
- Afficher les heures d'ouverture;
- Veiller à la qualité de l'accueil;
- Ne pas exiger de tarifs supérieurs à ceux constatés dans les villages comparables pour des prestations analogues;
- Mettre à la disposition de la clientèle une fiche de satisfaction;
- 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, c'est-à-dire en partager les objectifs et effectuer tous les travaux exigés par le plan d'action dans les délais prescrits pour se conformer à la charte de qualité;
- Respecter, lors de l'utilisation de la sous-licence accordée par la municipalité, les normes graphiques figurant dans le guide des villages-relais qui sont relatives à l'appellation « village-relais », au pictogramme et au slogan;
- 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.

Cet engagement ne vaut que pour la période d'attribution de l'appellation, soit 5 ans. À chaque changement de propriétaire au cours de la période de 5 ans, l'engagement signé par le nouveau propriétaire ne couvre que la période restante.

Il est renouvelé au moment de la demande de reconduction de l'appellation.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



# Village-relais

## ENGAGEMENT (AUTRES SERVICES DE BASE)

Municipalité de : \_\_\_\_\_

Organisme : \_\_\_\_\_

Propriétaire de : \_\_\_\_\_

Sis au : \_\_\_\_\_

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

- Fournir au minimum un service de guichet automatique accessible en tout temps;
- Fournir au minimum un téléphone accessible en tout temps;
- Fournir des espaces de stationnement gratuits, éclairés et signalés;
- Fournir des installations sanitaires facilement identifiables, accessibles en tout temps, sécuritaires et sans obligation de la part des usagers;
- Fournir un dispositif de réception des eaux usées facilement identifiable, pour les véhicules récréatifs.
- Fournir un lieu d'accueil en cas d'urgence.

- Offrir l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte dans le délai prévu au plan d'action;
- Adhérer au plan d'action proposé par la municipalité, c'est-à-dire en partager les objectifs et effectuer tous les travaux exigés par le plan d'action dans les délais prescrits pour se conformer à la charte de qualité.

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.

Cet engagement ne vaut que pour la période d'attribution de l'appellation, soit 5 ans. À chaque changement de propriétaire au cours de la période de 5 ans, l'engagement signé par le nouveau propriétaire ne couvre que la période restante.

Il est renouvelé au moment de la demande de reconduction de l'appellation.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

# Annexe 4

## LES OUTILS D'ÉVALUATION

# LES OUTILS D'ÉVALUATION

Cette annexe a pour objet de proposer une démarche d'évaluation du Programme de reconnaissance des villages-relais qui aiderait les villages-relais à mesurer les impacts et les retombées économiques du programme.

## 1 L'ÉVALUATION, QUAND ?

L'évaluation se veut un processus continu, d'où l'importance qu'elle se fasse avant, pendant et après la mise en place du réseau de villages-relais.

L'élaboration du diagnostic est l'occasion de prendre une photographie de la municipalité candidate à un temps T1 afin de pouvoir effectuer des comparaisons avec les années futures.

La mise en place du plan d'action se veut l'occasion de rassembler chaque année diverses informations permettant de faire un suivi du plan d'action en fonction d'un échéancier donné mais également d'en mesurer les premiers impacts.

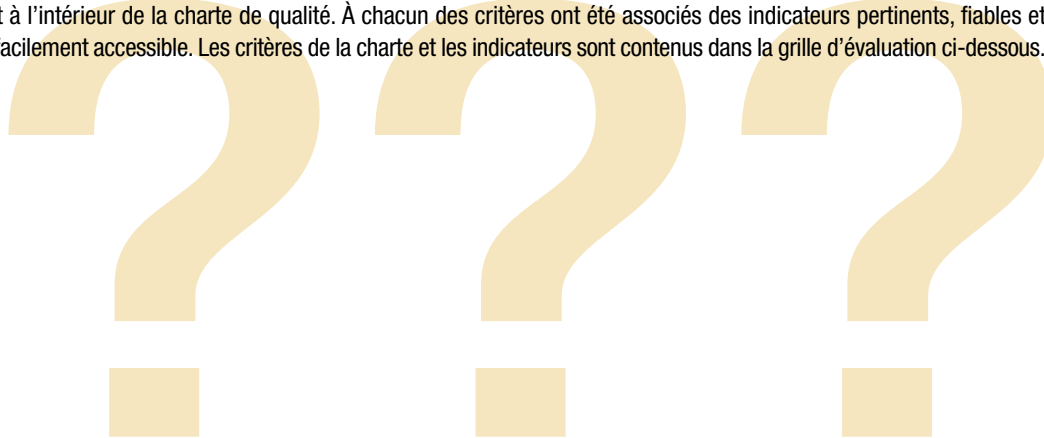
Une fois le plan d'action terminé, le village-relais se donne les moyens de mesurer l'impact de ce plan au moyen de divers paramètres pour :

- alimenter le rapport annuel d'activité qui doit être transmis au ministère des Transports;
- apporter un éclairage objectif et homogène au Comité des villages-relais pour examiner les demandes de reconduction;
- fournir des informations permettant, si nécessaire, de faire évoluer le programme de reconnaissance et la charte de qualité;
- rendre compte à la population et aux commerçants des efforts fournis et des résultats atteints.

## 2 L'ÉVALUATION, COMMENT ?

L'évaluation doit se faire sur la base de critères et d'indicateurs bien définis afin d'éviter toute interprétation susceptible de fausser l'évaluation. Les critères découlent généralement d'objectifs qui découlent eux-mêmes d'orientations.

À partir des objectifs du programme de reconnaissance énumérés à la première partie de ce guide, des critères ont été définis, lesquels se retrouvent à l'intérieur de la charte de qualité. À chacun des critères ont été associés des indicateurs pertinents, fiables et dont l'information est facilement accessible. Les critères de la charte et les indicateurs sont contenus dans la grille d'évaluation ci-dessous.



CRITÈRES DE LA CHARTE DE QUALITÉ	INDICATEURS
<b>LES SERVICES DE BASE</b>	
<p><b>Restauration</b> Un restaurant pouvant accueillir au moins 20 personnes. <b>Heures d'ouverture :</b> 7 h à 23 h tous les jours en haute saison (de juin à septembre), 7 h à 21 h en basse saison</p> <p><b>Distribution d'essence et dépannage mécanique</b> Des services de distribution d'essence et de dépannage mécanique. <b>Heures d'ouverture :</b> 7 h à 23 h tous les jours en haute saison (de juin à septembre), 7 h à 21 h en basse saison</p> <p><b>Hébergement</b> Un hôtel, un motel, une auberge classée une étoile ou un gîte, un couette et café classé un soleil. Accessibilité 24 heures par jour, toute l'année.</p> <p><b>Alimentation</b> Une épicerie ou un dépanneur. <b>Heures d'ouverture :</b> 7 h à 23 h tous les jours en haute saison (de juin à septembre), 7 h à 21 h en basse saison</p>	<p><b>Qualité de l'accueil</b> Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte : état actuel, programme des travaux, état d'avancement Respect des heures d'ouverture Formations (type, nombre, fréquentation...) Propreté des lieux</p> <p><b>Vie économique</b> Évolution du chiffre d'affaires en % Emplois : création, maintien Maintien de l'activité : ouverture, fermeture, reprise Clientèle : origine, part, évolution de la fréquentation</p>
<p><b>Services bancaires</b> Un service de guichet automatique accessible en tout temps.</p>	<p>Accessibilité</p>
<p><b>Téléphone</b> Un téléphone public accessible en tout temps.</p>	<p>Nombre Accessibilité</p>
<p><b>Information et signalisation</b> Un panneau d'information bien signalé et accessible en tout temps. Informations sur les services offerts. Affichage des numéros de téléphone tels le 9-1-1, Info-santé et l'état des routes, ainsi que les numéros sans frais du ministère du Tourisme et de l'Association touristique régionale pour l'information touristique complémentaire. Le panneau doit également afficher un numéro de téléphone ou identifier un lieu d'accueil pour les personnes en difficulté. À l'intérieur du village-relais, une signalisation dirige les usagers de la route vers le panneau d'information.</p>	<p>Localisation Accessibilité Mise à jour de l'information</p>

## CRITÈRES DE LA CHARTE DE QUALITÉ

## INDICATEURS

### LES SERVICES DE BASE

<p><b>Stationnement</b></p> <p>Le village-relais doit avoir la capacité d'accueillir les automobiles, les camions, les autobus et les véhicules récréatifs. Les espaces de stationnement sont éclairés et signalés.</p>	<p>Nombre de places</p> <p>Localisation</p> <p>Stationnements distinctifs</p> <p>Gratuité</p> <p>Présence d'aménagements (éclairage, bordure, marquage, revêtement...)</p> <p>Évolution du nombre en fonction de l'évolution de la fréquentation</p>
<p><b>Installations sanitaires</b></p> <p>Le village-relais doit offrir des installations sanitaires facilement identifiables, accessibles en tout temps, sécuritaires et sans obligation de la part des usagers.</p>	<p>Nombre</p> <p>Propreté des lieux</p> <p>Accessibilité (heures d'ouverture)</p>
<p><b>Dispositif de réception des eaux usées</b></p> <p>Le village-relais doit fournir un dispositif de réception des eaux usées pour les véhicules récréatifs. Ce service doit être facilement identifiable.</p>	<p>Nombre</p> <p>Accessibilité</p>
<p><b>Information touristique</b></p> <p>Le village-relais joue un rôle de vitrine et devient une occasion de découverte de l'offre régionale, de développement d'attraits, d'activités et de services touristiques.</p> <p>La présence d'un lieu d'accueil et d'information touristique agréé est souhaitable dans le but de fournir un accueil plus personnalisé à la clientèle des villages-relais.</p>	<p>Présence et maintien (contrôle effectué par le ministère du Tourisme)</p>

### DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ

<p><b>Attraits touristiques</b></p> <p>Des attraits touristiques naturels ou culturels à caractère patrimonial (histoire, architecture, archéologie, etc.) ou contemporain (festival, activités, curiosités, etc.).</p>	<p>Présentation des intérêts touristiques et des projets de mise en valeur des attraits</p> <p>Nouvelles manifestations</p>
<p><b>Espaces urbains</b></p> <p>Le village fait l'objet de soins particuliers dans l'aménagement et l'entretien des lieux publics compte tenu de la variété des espaces concernés (entrées, abords et noyau villageois).</p> <p>Les différents espaces offrent un paysage de qualité, sans affichage disgracieux, bâtiments délabrés, rebuts ou autre élément qui peut nuire à la qualité visuelle des espaces. Qualité et état du mobilier urbain.</p>	<p>Qualité et état de l'embellissement, du fleurissement</p> <p>Organisation et traitement de la circulation interne en tenant compte de la cohabitation des différents usagers: piétons, cyclistes, automobilistes...</p> <p>Cheminements piétonniers continus: présence de trottoirs desservant tous les centres d'intérêt et de services</p> <p>Stationnements: vélos, autos, camions...</p> <p>Affichage publicitaire</p> <p>Enfouissement des réseaux de lignes de distribution électriques et de lignes téléphoniques au centre-ville</p>

CRITÈRES DE LA CHARTE DE QUALITÉ	INDICATEURS
<b>DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ</b>	
<p><b>Bâtiments</b></p> <p><b>Les bâtiments publics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de bâtiments délabrés qui nuisent à la qualité visuelle du paysage</li> <li>• Qualité de l'architecture des bâtiments publics</li> </ul> <p><b>Les bâtiments des signataires de la charte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de bâtiments délabrés qui nuisent à la qualité visuelle du paysage</li> <li>• Qualité de l'architecture et des bâtiments</li> </ul> <p><b>Les autres bâtiments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les propriétaires seront particulièrement incités à soigner la qualité de leur bâtiment et de leurs aménagements.</li> </ul>	<p>Bâtiments délabrés (entrées, sorties, abords, noyau) : abandonnés, occupés mais délabrés (peinture...) de nature publique, commerciale ou privée</p> <p>Dépotoirs autour de bâtiments de nature publique, commerciale ou privée</p> <p>Traitement des façades, devantures, vitrines, abords et stationnements des bâtiments de nature publique ou commerciale</p> <p>Entretien des bâtiments privés</p>

AUTRES CRITÈRES	INDICATEURS
Outils de planification et d'intervention	<p>Mesures permettant d'améliorer la qualité des espaces et des bâtiments</p> <p>Plan d'ensemble sur l'affichage publicitaire</p>
Évolution de la population	Nombre d'habitants par année
Évolution des permis de construction résidentielle	Nombre de permis par année
Préparation du dossier de candidature	<p>Nombre de personnes (ETC)</p> <p>Coûts en ressources humaines et matérielles</p>
Investissements	<p>Montant global</p> <p>Montant par nature des investissements</p> <p>Montant par catégories d'investisseur</p>

# Annexe 5

## LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

# LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

Le rapport d'activité est un document produit annuellement par le village-relais.

## 1 LES OBJECTIFS

Le rapport d'activité vise trois objectifs :

- 1 • Permettre au village-relais de faire état de l'avancement de son plan d'action;
- 2 • Fournir au Comité des villages-relais les informations nécessaires à la production du rapport annuel transmis aux autorités du ministère des Transports;
- 3 • Rendre compte à la population et aux commerçants des efforts fournis, des résultats atteints, etc.

## 2 LE CONTENU

Le rapport peut comporter les informations suivantes :

- L'état d'avancement du plan d'action, avec le taux d'avancement par orientation et action;
- L'évolution du profil socioéconomique du village (population, emplois, etc.) : les informations du diagnostic (photographie de la municipalité avant l'attribution de l'appellation) serviront de base à cette évaluation;
- Les différentes démarches entreprises par le village-relais pour maintenir et améliorer les services offerts, les acteurs et les résultats obtenus (voir fiche d'activité);
- L'application de la charte de qualité (éléments positifs et négatifs);
- La mobilisation et la concertation (population et acteurs locaux).

Les indicateurs développés dans la grille d'évaluation sont utilisés dans ce rapport.

Tout élément complémentaire jugé pertinent par le village-relais peut également être présenté dans ce document.

## FICHE D'ACTIVITÉ

Année : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Domaine d'activité	Évolution des emplois		Évolution du chiffre d'affaires	Évolution de la clientèle	Travaux		Formation à l'accueil
	Permanents	Saisonniers			Amélioration	Développement	

# Annexe 6

## LA FICHE DE SATISFACTION

# LA FICHE DE SATISFACTION

## Bienvenue dans les villages-relais

Ayant le souci de toujours mieux vous servir, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire \_\_\_\_\_ que vous pourrez déposer à l'adresse qui figure au bas de la fiche.

Inscrire le nom du village dans lequel vous vous êtes arrêté \_\_\_\_\_

## Merci de bien vouloir entourer les réponses qui correspondent à votre choix

### Question 1: Quel type de véhicule conduisez-vous ?

Auto - camion - véhicule récréatif - moto

### Question 2: Pendant combien de temps avez-vous roulé depuis votre arrêt précédent ?

1 h - 1 h 30 - 2 h - 2 h 30 - 3 h et plus

### Question 3: Pourquoi vous êtes-vous arrêté dans ce village-relais (plusieurs réponses possibles) ?

Pour y effectuer des achats	oui	non
Pour vous restaurer	oui	non
Pour prendre de l'essence	oui	non
Pour vous reposer	oui	non
Pour trouver de l'hébergement	oui	non
Pour prendre de l'information	oui	non
Pour utiliser les installations sanitaires	oui	non
Autre (préciser) _____		

### Question 4: Comment avez-vous été informé des villages-relais ?

Signalisation sur la route	oui	non
Dépliants, cartes, Internet	oui	non
Vous en avez entendu parler	oui	non
Par les médias	oui	non
Site Internet	oui	non
Autre (préciser) _____		

### Question 5: Quel est le motif de votre déplacement ?

Vacances	oui	non
Week-end	oui	non
Visite de la région	oui	non
Visite d'amis	oui	non
Motif personnel (achat, loisir)	oui	non
Motif professionnel	oui	non
Autre (préciser) _____		

### Question 6: Vous arrêtez-vous souvent dans les villages-relais ?

C'est la première fois	oui	non
Fréquemment	oui	non
Uniquement durant les vacances	oui	non
Uniquement durant les fins de semaine	oui	non

### Question 7: Êtes-vous satisfait des services offerts ?

	oui	non
Sinon, préciser _____		

### Question 8: Certains services vous ont-ils manqué ?

	oui	non
Si oui, préciser _____		

### Question 9: Combien de temps avez-vous séjourné dans ce village-relais ?

Préciser la durée (heures) \_\_\_\_\_

### Question 10: Dans quelle municipalité (ou province ou pays pour les touristes étrangers) résidez-vous ?

Préciser \_\_\_\_\_

Indiquer votre code postal \_\_\_\_\_

**BONNE ROUTE ET MERCI  
DE VOTRE COLLABORATION**

# **Annexe 7**

## **LE BILAN DES BANCS D'ESSAI**

# LE BILAN DES BANCS D'ESSAI

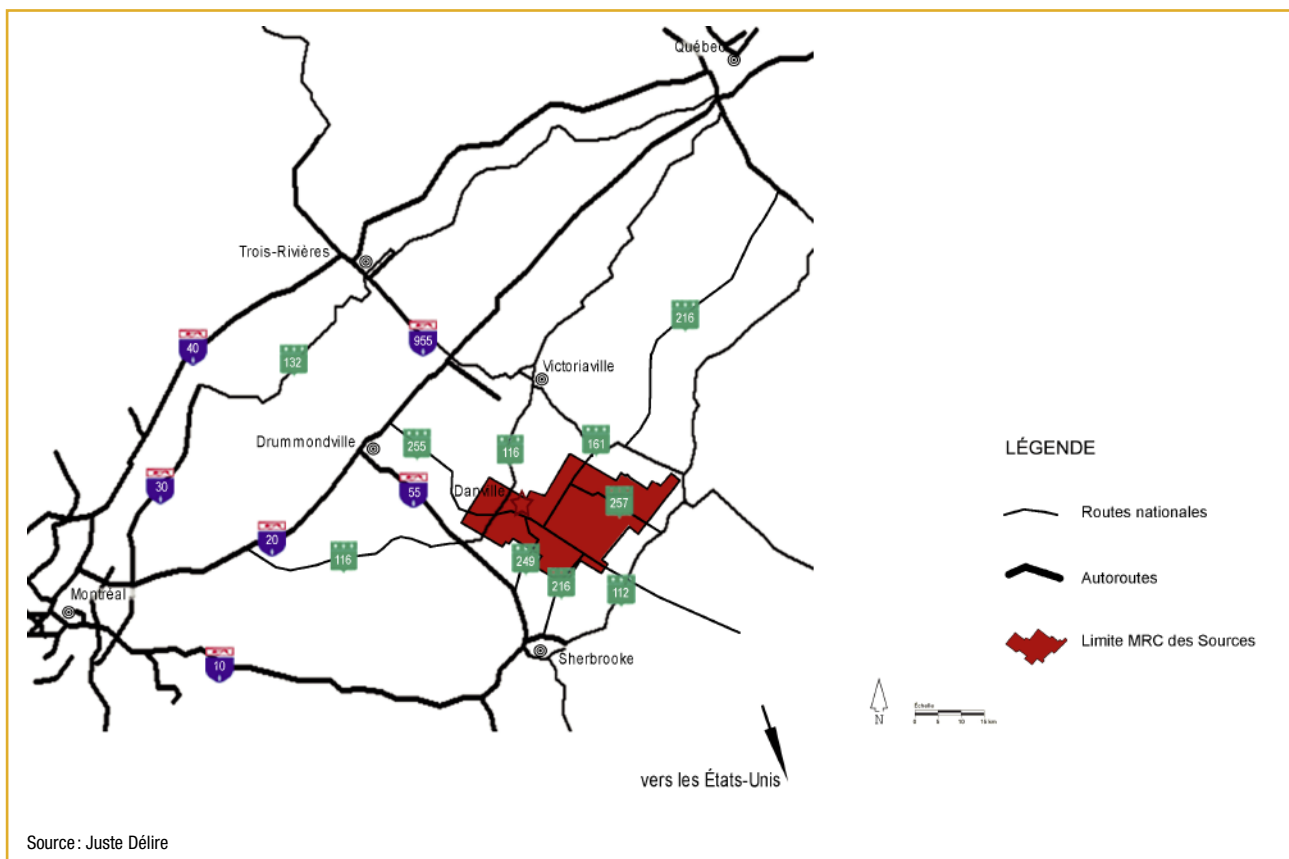
Cette annexe présente brièvement les deux municipalités, fait état du déroulement des bancs d'essai et avance certains constats généraux.

## 1 LES BANCS D'ESSAI

### 1.1 DANVILLE ET GRANDE-VALLÉE

#### DANVILLE

Située dans la région de l'Estrie, à mi-chemin entre Victoriaville et Sherbrooke, Danville est la porte d'entrée occidentale de la municipalité régionale de comté des Sources.



En 2004, Danville comptait une population de 4 098 habitants. Cette municipalité dispose d'un riche patrimoine architectural marqué par la présence de plusieurs belles résidences de style victorien et de quelques bâtiments institutionnels à caractère patrimonial. On y remarque également la présence d'une place centrale, symbole d'une époque où Danville était une plaque tournante pour le commerce et le transport.



Le carré de Danville



Manoir McCracken

Danville dispose de plusieurs services (restaurants, stations d'essence, motels, auberges, etc.) et de plusieurs autres établissements commerciaux. Cette municipalité a également su organiser des manifestations d'ordre culturel, tel le Symposium des arts de la rue qui a lieu chaque année.

### GRANDE-VALLÉE

Grande-Vallée est une municipalité qui comptait 1 283 habitants en 2004. Située dans la municipalité régionale de comté de la Côte-de-Gaspé, elle se situe à mi-chemin entre Sainte-Anne-des-Monts et Gaspé, sur le versant nord de la péninsule gaspésienne.

Distante de 100 km de chacune de ces municipalités, Grande-Vallée a la particularité d'être un pôle de services important qui comprend, entre autres, un CLSC, un poste de la Sûreté du Québec et une école secondaire.



Source : site Internet de Grande-Vallée

Grande-Vallée dispose de deux atouts importants :

- Son site naturel, qui en fait le paysage le plus photographié en Gaspésie après le rocher Percé;
- Son engagement dans le Festival en chanson de Petite-Vallée.

Grande-Vallée est aussi engagée depuis quelques années dans deux projets importants :

- **L'Estran Agenda 21** : Grande-Vallée est le projet-pilote dans le contexte de la mise en place du statut de paysages humanisés<sup>6</sup> au Québec. Ce statut permet de considérer le paysage comme la base de projets de développement, en conciliant la nature et l'activité humaine à l'origine des paysages protégés;
- **Le lien interrives** : ce projet consiste à mettre en place un lien maritime à des fins de développement touristique entre Grande-Vallée, l'île d'Anticosti et Havre-Saint-Pierre.



Le village de Grande-Vallée



Le pont Galipeault

<sup>6</sup> Loi sur la conservation du patrimoine naturel du 19 décembre 2002.

## 1.2 LE DÉROULEMENT DES BANCS D'ESSAI

Les bancs d'essai se sont révélés d'un grand intérêt non seulement en ce qui concerne l'adaptation du programme de reconnaissance aux réalités locales, mais également en ce qui concerne l'expérimentation de différentes modalités de fonctionnement et de divers moyens de mobiliser la population et les acteurs locaux pour la préparation du dossier de candidature.

### DANVILLE

Mentionnons d'abord que le choix de Danville comme banc d'essai et comme futur village-relais est le fruit d'un consensus auprès des représentants de la MRC des Sources.

Pour l'élaboration de son dossier de candidature, Danville s'est dotée d'une structure de fonctionnement à trois volets. En ce qui concerne la mobilisation des acteurs locaux, elle a opté pour une approche individuelle ou par petits groupes, suivie de réunions collectives.

#### La structure de fonctionnement

Au moment de la première rencontre en mai 2005, Danville a mis sur pied trois comités :

- Un comité de pilotage pour faire le suivi du processus de constitution du dossier de candidature et valider le document produit à cette fin. Le comité était composé de représentants des autorités municipales, de la représentante du député, d'un représentant du CLD de la MRC des Sources et de représentants du ministère des Transports;
- Un comité technique composé du représentant du CLD, de la chargée de projet embauchée pour constituer le dossier de candidature (diagnostic et plan d'action) et de trois représentants du ministère des Transports (Direction des parcs routiers et Direction de l'Estrie);
- Un comité d'action local composé des acteurs locaux et qui avait pour but de recenser l'ensemble des projets et des plans d'action existants, de les mettre en commun et d'obtenir un consensus sur les priorités à inclure dans le plan d'action.

#### Le recrutement et le rôle de la chargée de projet

Danville a privilégié l'embauche d'une ressource locale connue, fortement engagée au sein de sa communauté et capable de sensibiliser et de mobiliser la population et les acteurs locaux. La chargée de projet a pu bénéficier de l'appui du représentant du CLD et de l'expertise d'une firme d'architectes paysagistes pour la réalisation du dossier de candidature.

Le rôle de la chargée de projet a consisté à informer et à mobiliser la population et les acteurs locaux mais surtout à convaincre ces derniers de participer à une démarche qui mènerait à l'obtention de l'appellation « village-relais » et de s'engager, sur un horizon de cinq ans, à améliorer la qualité de l'accueil et des aménagements.

#### La mobilisation de la population et des acteurs locaux

Les autorités municipales, la chargée de projet et le représentant du CLD ont su faire preuve d'initiative pour mobiliser la population et les acteurs locaux afin qu'ils s'approprient le projet et le mènent à terme. Au nombre des initiatives, mentionnons

- une assemblée publique d'information sur le concept de village-relais, le programme de reconnaissance et un aperçu du processus de constitution du dossier de candidature;
- la présentation du concept de village-relais et du programme de reconnaissance aux assemblées régulières de plusieurs organismes actifs à l'échelle locale et régionale;
- des rencontres individuelles ou en groupes restreints avec les acteurs locaux (commerçants, investisseurs, organismes communautaires) actifs dans le milieu. Ces rencontres ont permis de créer avec eux des liens plus personnalisés et ainsi de connaître plus facilement les attentes, mais aussi les craintes de chacun à l'égard d'un tel projet. Ces rencontres ont également permis de mieux informer ces acteurs du contenu du programme de reconnaissance et de répondre à leurs interrogations;

- une présentation publique aux acteurs locaux du diagnostic et des grandes orientations qui en découlent afin d'obtenir leur adhésion pour entreprendre la seconde phase, celle du plan d'action. Cette présentation a été suivie de rencontres individuelles pour s'assurer de la participation de ces acteurs à la mise en commun de leurs projets dans le plan d'action. Un comité restreint a été mis en place pour coordonner cette opération;
- une rencontre ayant pour but d'organiser des activités a eu lieu en janvier 2006. Elle avait pour objectifs de mobiliser la population locale autour de l'organisation de spectacles, d'ateliers, etc., afin de faire connaître le village et ses attraits, et de promouvoir l'autofinancement des organismes et des associations;
- l'utilisation par le représentant du CLD du statut de banc d'essai de Danville pour la faire reconnaître comme site pilote pour l'expérimentation de la base de données du ministère du Tourisme; cette base permet d'effectuer des réservations hôtelières pour les touristes qui s'arrêtent au bureau d'information touristique;
- une première session de formation sur la qualité de l'accueil a été donnée au début de mars 2006 à 14 commerçants de Danville et de la MRC des Sources, venus de divers secteurs d'activité (hôtellerie, activités récréotouristiques, dépanneur, dépannage mécanique, services hospitaliers, etc.). Ce cours devrait être donné à nouveau au plus grand nombre possible de commerçants de la MRC.

### **Le dossier de candidature**

Le 13 juin 2006, Danville déposait et présentait son dossier de candidature au Comité aviseur provisoire<sup>7</sup>. Ce dernier avait pour mandat d'examiner le dossier et de formuler une recommandation à la ministre déléguée aux Transports.

En plus du diagnostic, le dossier de candidature comprenait les engagements signés par les commerçants en ce qui a trait aux services de base et un plan d'action sur cinq ans présentant plusieurs projets dont la réalisation de travaux d'infrastructures, la revitalisation du secteur de la rue Dépôt, l'amélioration du mobilier urbain.

Pour la mise en œuvre de son plan d'action, Danville a constitué un comité de vigie et lui a donné le mandat de veiller au respect des engagements, d'évaluer le degré d'avancement des travaux inscrits dans le plan d'action et de préparer le rapport annuel d'activité.

## **GRANDE-VALLÉE**

Grande-Vallée s'est dotée d'une structure plus légère pour élaborer son diagnostic. Pour ce qui est de la mobilisation de la population et des acteurs locaux, cette municipalité a opté pour diverses formules dont certaines fort originales.

### **La structure de fonctionnement**

À la suite d'une première rencontre d'information en juin 2005, les autorités locales ont opté pour une structure reposant sur une chargée de projet qui travaillerait directement avec le conseil municipal pour le suivi de l'élaboration du diagnostic.

La chargée de projet a également rencontré les représentants du ministère des Transports (Direction du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Direction des parcs routiers) pour échanger sur le programme et notamment sur l'évolution de la charte de qualité, le diagnostic et le plan d'action de Grande-Vallée.

### **Le recrutement et le rôle de la chargée de projet**

Comme Danville, Grande-Vallée a privilégié l'embauche d'une ressource locale connue, fortement engagée au sein de la communauté et capable de sensibiliser et de mobiliser la population et les acteurs locaux. La chargée de projet a bénéficié, pour la constitution du dossier de candidature, du soutien d'une firme chargée de la conception du document final.

Son rôle a également été d'informer et de sensibiliser la population et les acteurs locaux, ainsi que de convaincre ces derniers d'effectuer une démarche devant mener à l'obtention de l'appellation « village-relais ».

<sup>7</sup> Ce comité composé des membres du comité multipartite est remplacé par le Comité des villages-relais.

### **La mobilisation de la population et des acteurs locaux**

En partant du slogan « Que ça prend tout un village pour faire de Grande-Vallée un village-relais », la chargée de projet, avec l'appui du conseil municipal, a eu recours à différents moyens pour informer, sensibiliser et mobiliser toute la population ainsi que les acteurs locaux et régionaux. Parmi ceux-ci, mentionnons :

- une assemblée publique réunissant 45 commerçants pour les informer du projet, solliciter leur appui et répondre à leurs interrogations. Ceux-ci ont alors fait part de leurs craintes concernant le respect des heures d'ouverture des services de base exigés par la charte de qualité. Cette assemblée a été suivie de rencontres individuelles avec l'ensemble des commerçants de la municipalité;
- la distribution d'un feuillet d'information sur le projet de village-relais à toutes les familles de la municipalité;
- la rencontre des acteurs locaux et régionaux pour les informer du projet mais également pour solliciter leur soutien financier ou autre au projet;
- la rencontre de tous les élèves du primaire et du secondaire. Les jeunes du primaire ont reçu le titre d'ambassadeurs de la propreté et ceux du secondaire celui d'ambassadeurs de l'accueil. Cette démarche très originale avait pour but de favoriser la participation des plus jeunes au projet dans un souci de les retenir dans leur municipalité. Les élèves ont été rencontrés à nouveau au printemps 2006;
- une rencontre réunissant 24 personnes âgées de 14 à 74 ans et représentatives du village. Cette rencontre a pris la forme d'un remue-méninges afin d'alimenter le comité du plan quinquennal à partir des besoins et des visions de ces personnes, ce qui a donné de nombreuses propositions concernant l'aménagement du village et son animation;
- l'organisation, au printemps 2006, d'une semaine de l'embellissement ayant pour objectifs le ramassage de déchets et le fleurissement du village. Durant cette semaine, le concours « Je fais une beauté à mon village » a été lancé avec l'objectif de créer un événement mobilisateur de toute la population afin de rendre le village plus accueillant et plus propre. Plusieurs catégories sont prévues, ce qui permet à tous d'y participer. Un jury indépendant composé de vacanciers a visité le village et a décerné des prix aux citoyens et aux commerçants méritants pendant l'été 2006.

### **Le dossier de candidature**

Le 20 juin 2006, Grande-Vallée déposait et présentait son dossier de candidature au comité-avisé provisoire pour examen et recommandation.

En plus du diagnostic et des engagements signés par les commerçants qui offrent les services de base, le dossier comprenait un plan d'action présentant plusieurs projets, notamment l'aménagement d'une place à la mémoire de M. Esdras Minville, l'amélioration physique de certains espaces publics (stationnement de la plage, parc Alexis-Caron), l'embellissement et le fleurissement (plantation d'arbres), etc.

Pour l'élaboration du plan d'action et sa mise en œuvre, les autorités municipales ont mis sur pied deux comités :

- Le comité du plan quinquennal, qui a pour mandat de définir les orientations et de proposer des actions afin d'assurer la conformité avec les orientations convenues;
- Le comité de suivi, qui doit veiller au respect des critères de la charte de qualité et produire le rapport annuel d'activité. Ce comité est constitué pour cinq ans.

### 1.3 LES CONSTATS

Les objectifs des deux bancs d'essai de Danville et de Grande-Vallée étaient, d'une part, de constituer leur dossier de candidature et, d'autre part, de valider le programme de reconnaissance et d'y apporter les modifications jugées nécessaires pour tenir compte des réalités locales. Leur déroulement a permis de faire les constats suivants, qui pourront guider les futures municipalités candidates dans la démarche de constitution de leur dossier de candidature :

- L'importance de mobiliser la population et les acteurs locaux et régionaux vers un objectif commun, soit devenir village-relais, en entreprenant diverses démarches de sensibilisation et d'information pour obtenir l'adhésion de tous;
- L'importance d'embaucher une ressource locale pour constituer le dossier de candidature et faire le suivi du plan d'action. À Danville et à Grande-Vallée, ces ressources étaient très engagées dans leur milieu et connues de la population et des acteurs locaux, ce qui a facilité la mobilisation de tous;
- L'importance de se donner des structures de fonctionnement souples qui correspondent à ses propres besoins afin de mener à bien son projet de village-relais;
- L'importance pour la municipalité candidate de donner un signal clair de son rôle et de son engagement dans le projet de village-relais pour en faire un projet collectif;
- L'importance pour la municipalité candidate de s'associer au CLD :
  - pour son rôle de soutien technique lors de la constitution du dossier de candidature;
  - pour son rôle de concertation auprès des organismes régionaux;
  - pour l'aide qu'il peut apporter à la municipalité candidate dans sa recherche des subventions accordées par les différents programmes gouvernementaux pour la réalisation du plan d'action;
  - pour l'aide qu'il peut fournir, de par sa vocation, aux investisseurs potentiels qui veulent profiter des retombées économiques associées à la mise en place d'un village-relais;
- L'importance, une fois l'appellation obtenue, de mettre en place un comité de suivi à la fois pour réaliser le plan d'action et pour maintenir la mobilisation de la population et des acteurs locaux afin d'assurer la pérennité du village-relais en visant une amélioration constante des services offerts et de l'environnement villageois. Ce comité a également comme tâches de s'assurer du respect des critères de la charte de qualité, notamment en matière de services de base, et de produire le rapport annuel d'activité.

Mentionnons aussi que ces deux bancs d'essai constituent en quelque sorte des laboratoires pour les futures municipalités candidates, puisque Danville et Grande-Vallée auront une expérience d'une année et plus dans la mise en œuvre de leur plan d'action.

# LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Cette section a pour but de présenter les rôles et responsabilités du ministère des Transports, de la Direction des parcs routiers et de la direction territoriale.

## 1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

### **Le Ministère a comme fonctions :**

- d'assumer la responsabilité générale du Programme de reconnaissance des villages-relais;
- d'approuver les candidatures des municipalités sélectionnées par les municipalités régionales de comté;
- de décerner ou de retirer l'appellation « village-relais » sur avis du Comité des villages-relais;
- d'évaluer le Programme de reconnaissance des villages-relais.

## 2 LA DIRECTION DES PARCS ROUTIERS

La Direction des parcs routiers agit comme coordonnatrice du Programme de reconnaissance des villages-relais. À ce titre, elle assume les fonctions suivantes :

- Présider le Comité des villages-relais;
- Fournir la subvention de 40 000 \$ versée aux municipalités candidates pour l'élaboration de leur dossier de candidature;
- Assumer les coûts de fabrication, d'installation et de réparation en cas d'accident et de remplacement des panneaux de signalisation routière et d'information figurant à l'annexe 1;
- Assurer le contact avec les médias et diffuser le plan de communication;
- Produire un rapport annuel en se basant sur les rapports d'activité des villages-relais et sur les fiches d'évaluation des répondants territoriaux;
- Superviser les démarches d'évaluation;
- Commander des audits sur des thématiques particulières, relevées dans les bilans;
- Apporter un soutien aux répondants territoriaux;
- Présider et animer le Réseau villages-relais composé des répondants territoriaux. Ce comité a comme objectifs :
  - d'échanger et de partager les expériences des répondants territoriaux;
  - de proposer au Comité des villages-relais des adaptations au programme de reconnaissance;
  - de proposer de nouveaux outils méthodologiques (fiche d'évaluation, fiche de satisfaction, etc.).

### 3 LA DIRECTION TERRITORIALE

Elle assure la gestion du Programme de reconnaissance des villages-relais en territoire. À ce titre, elle assume le rôle de répondant auprès de la municipalité candidate. Son rôle comprend un volet conseil et soutien technique et un volet opérationnel et de suivi.

Dans son rôle de conseil et de soutien technique, la direction territoriale assume les fonctions suivantes :

- Préparer l'entente<sup>8</sup> pour le versement de la subvention de 40 000\$;
- Apporter un soutien professionnel et technique à la municipalité candidate dans l'élaboration de son dossier de candidature;
- Assister à la présentation du dossier de candidature par la municipalité candidate au Comité des villages-relais;
- Préparer la convention d'attribution de l'appellation « village-relais »<sup>9</sup> qui lie le village-relais et le ministère des Transports;
- Participer au Réseau village-relais.

Une fois que la municipalité candidate a obtenu l'appellation « village-relais », la direction territoriale se voit confier un rôle opérationnel et de suivi auprès du nouveau village-relais. Ce rôle consiste à :

- installer les panneaux de signalisation routière selon les normes spécifiées à l'annexe 1;
- assurer le suivi de la mise en place du village-relais en :
  - effectuant le suivi du plan d'action selon l'échéancier prévu;
  - remplissant deux fois par année la fiche d'évaluation<sup>10</sup>, préférablement une fois en haute saison (de juin à septembre) et une fois en basse saison. Les fiches sont transmises à la Direction des parcs routiers.
  - entretenant des contacts réguliers avec le village-relais afin de connaître les difficultés rencontrées et de lui apporter un soutien dans ses domaines de compétence. Les problèmes constatés sont soulevés à l'occasion des réunions du Réseau village-relais, ce qui permet de faire évoluer le programme en fonction des expériences vécues.

<sup>8</sup> L'entente type à l'annexe 2.

<sup>9</sup> La convention à l'annexe 3.

<sup>10</sup> La fiche d'évaluation à l'annexe 4.

# Annexe 1

## LE PLAN DE VISIBILITÉ

# LE PLAN DE VISIBILITÉ

Cette partie présente les trois composantes du plan de visibilité. Ce plan a pour objectif la présentation d'une signature commune à tous les villages-relais au moyen d'un pictogramme et d'un slogan, d'un panneau d'information et d'une signalisation routière.

## 1 LE PICTOGRAMME ET LE SLOGAN

Le ministère des Transports a conçu un pictogramme et un slogan qui se veulent un identifiant de tous les villages-relais, que ce soit pour des besoins de signalisation routière, de communication, de documents promotionnels ou encore de correspondance. Les caractéristiques techniques sont présentées dans la charte graphique ci-dessous.

**APPLICATIONS PUBLICITAIRES**

**Dépliant et affiche**

Afin de conserver une uniformité, nous vous proposons une grille simple pour la création de pièces publicitaires.

zone réservée à la signature

espace divisé en 5 sur la hauteur

gabarit pour le dégagement

zone de dégagement

**Village-relais**

CHARTRE GRAPHIQUE

Transports Québec

Québec

### SIGNATURE

Couleurs



**Village-relais**  
un refuge au cœur du voyage

**TYPOGRAPHIE**

Village- Helvetica roman  
relais Helvetica bold  
un refuge... Helvetica light

**COULEURS**

<p><span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #0056b3; margin-right: 5px;"></span> Pantone couché: 654 C non couché: 295 U</p> <p>Process couché: 100 C - 65 M - 40 N non couché: 100 C - 60 M - 40 N</p>	<p><span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #92d050; margin-right: 5px;"></span> Pantone couché: 383 C non couché: 583 U</p> <p>Process couché: 20 C - 100 M - 20 N non couché: 23 C - 100 M - 17 N</p>
---	---

### PAPETERIE

Papier, enveloppe, carte



---

### Noir et blanc



Village-relais  
un refuge au cœur du voyage

renversé



Village-relais  
un refuge au cœur du voyage

### AUTOCOLLANT



— grandeur réelle: 15,4 cm (6 pouces) —

◀ exemple d'application de l'autocollant

---

### Associée au nom du village



DANVILLE  
un refuge au cœur du voyage



GRANDE-VALLÉE  
un refuge au cœur du voyage

Helvetica roman

### ENSEIGNE

Une enseigne est installée dans chaque Village-Relais sur laquelle est apposé:

- une carte géographique du Village-Relais
- le nom du Village-Relais et ses services

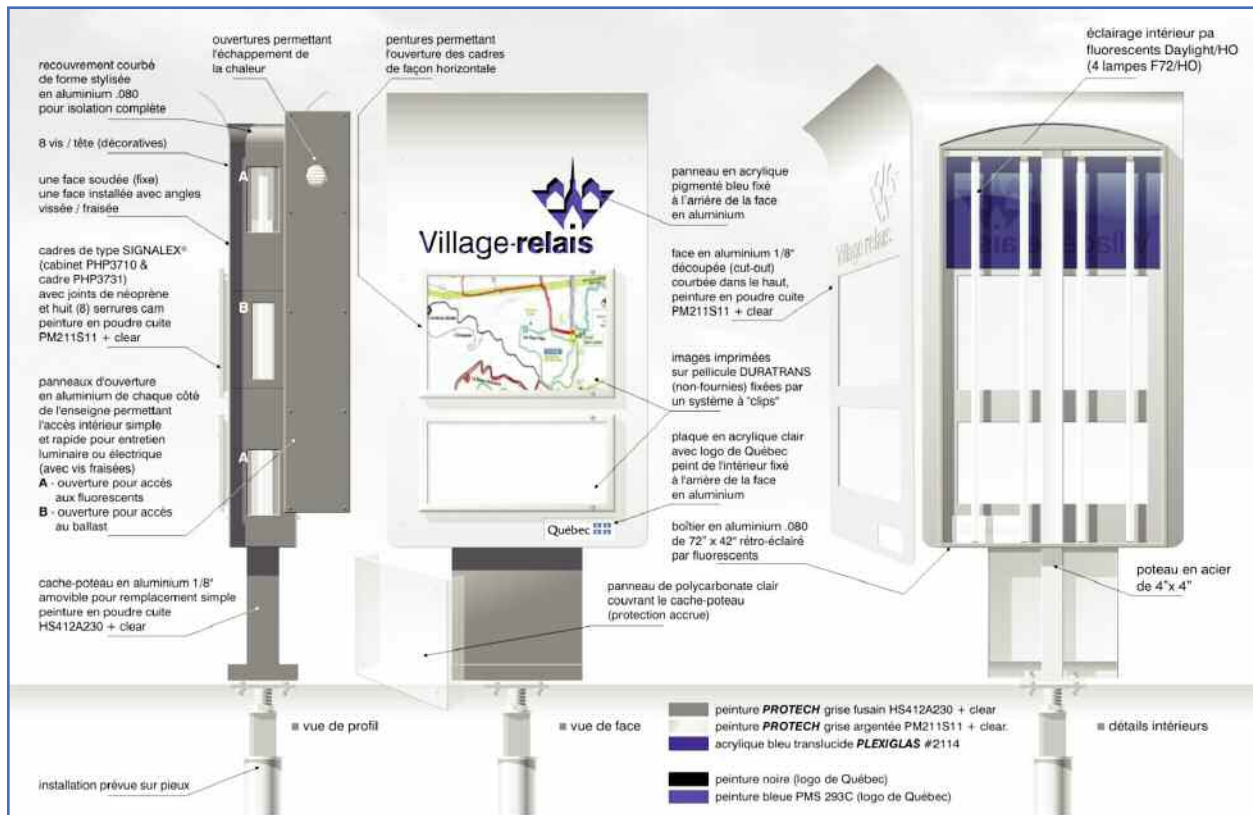


## 2 LE PANNEAU D'INFORMATION

Le panneau d'information doit être facilement repérable et accessible en tout temps aux usagers de la route. Le cas échéant, une signalisation de reconduite guide les usagers vers le panneau. Son emplacement fait l'objet d'un consensus entre la municipalité et la direction territoriale, chargée de son installation.

Le panneau d'information demeure la propriété du Ministère. Il en assume les coûts de fabrication, d'installation, de réparations majeures en cas d'accident ou de remplacement. Le village-relais veille à son entretien (nettoyage, remplacement des pièces défectueuses ou abîmées à la suite de vandalisme, etc.) et à la mise à jour régulière des informations.

Les caractéristiques techniques du panneau sont présentées ci-dessous.





### 3 LES PANNEAUX DE SIGNALISATION ROUTIÈRE

Ces panneaux situés en bordure de la route annoncent le village-relais et dirigent l'usager de la route jusqu'au panneau d'information. Les normes relatives à ces panneaux sont présentées ci-dessous.

#### Norme de signalisation routière des villages-relais

##### PANNEAUX

Présignal (deux municipalités consécutives) 2400 mm X 600 mm



I-620-1

Présignal (une municipalité) 2400 mm X 600 mm



I-620-2

Identification 2400 mm X 900 mm

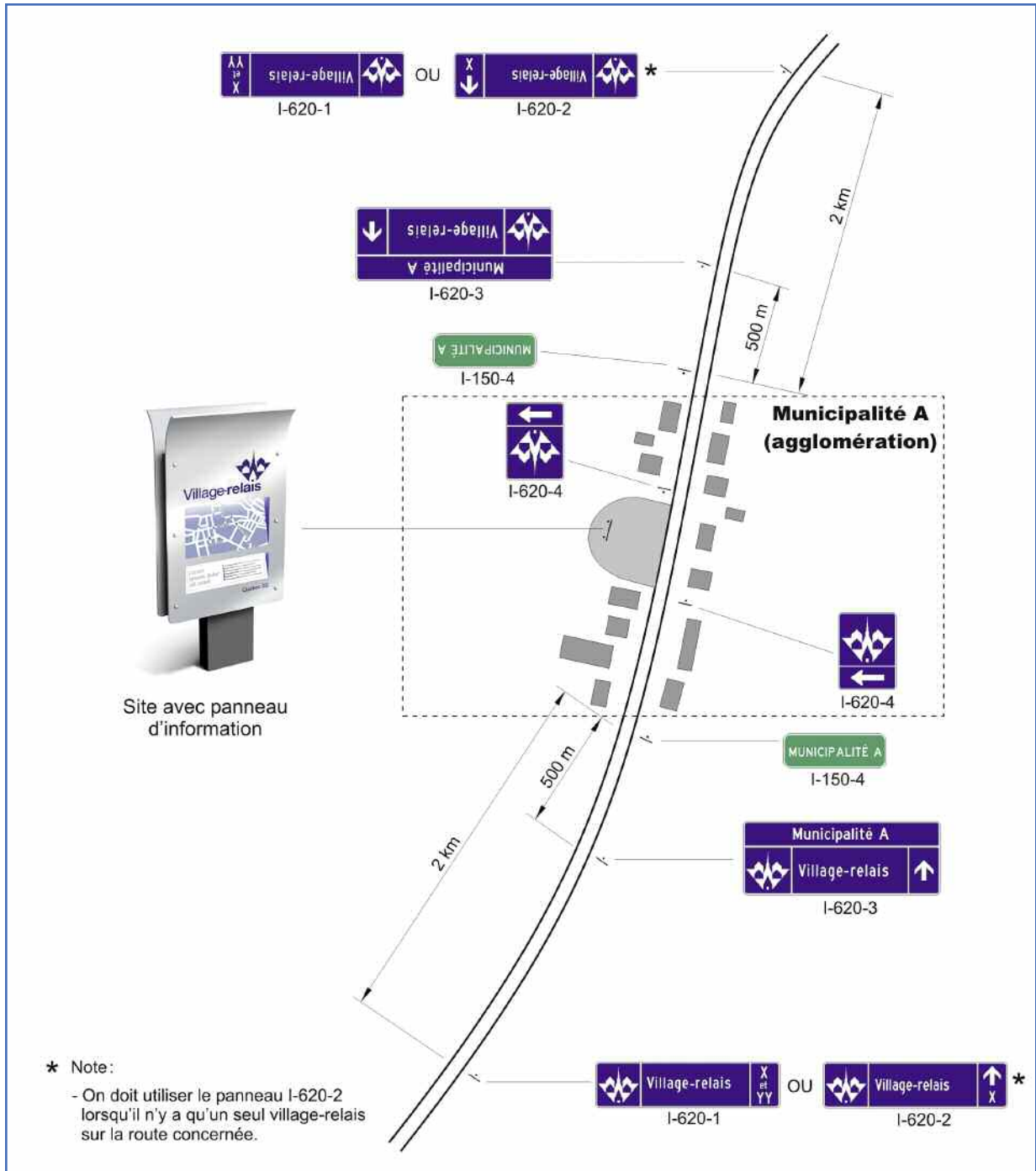


I-620-3

Site d'information 600 mm X 600 mm



I-620-4



## **Annexe 2**

**L'ENTENTE TYPE POUR L'ATTRIBUTION  
DE LA SUBVENTION**

# L'ENTENTE

N°

**OBJET: Élaboration d'un dossier de candidature**

Municipalité: \_\_\_\_\_

MRC: \_\_\_\_\_

C.E.P.: \_\_\_\_\_

## ENTENTE INTERVENUE

### ENTRE

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (MINISTÈRE DES TRANSPORTS)

représenté par le directeur \_\_\_\_\_, dûment autorisé en vertu de la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., c. M-28),

ci-après appelé « MINISTÈRE »

### ET

LA MUNICIPALITÉ DE: \_\_\_\_\_

représenté par \_\_\_\_\_, dûment autorisé aux termes d'une résolution du \_\_\_\_\_, dont copie est annexée aux présentes (annexe A),

ci-après appelée « \_\_\_\_\_ »

ATTENDU QUE le « MINISTÈRE » annonçait en juin 2002 un nouveau concept de parcs routiers;

ATTENDU QUE le nouveau concept de parcs routiers vise la mise en place d'un réseau de villages-relais;

ATTENDU QUE les villages-relais sont constitués de municipalités qui offrent des services comparables à ceux que l'on trouve dans les aires de service sur les autoroutes;

ATTENDU QUE le « MINISTÈRE » a élaboré un programme visant à reconnaître les municipalités qui se conforment aux critères d'une charte de qualité;

ATTENDU QUE le « MINISTÈRE » entend mettre en place le Programme de reconnaissance des villages-relais;

ATTENDU QUE la municipalité de \_\_\_\_\_ a été choisie comme municipalité candidate;

ATTENDU QUE la municipalité doit élaborer un dossier de candidature;

**EN CONSÉQUENCE, les parties conviennent de ce qui suit :**

1. Le préambule mentionné à la présente entente en fait partie;
2. Cette entente porte sur l'élaboration d'un dossier de candidature;
3. D'une part, pour la réalisation du dossier de candidature, la « MUNICIPALITÉ » s'engage à :
  - a) mandater, à titre de donneur d'ouvrage et à la suite d'un appel d'offres public (ou sur invitation), un fournisseur pour réaliser le dossier de candidature;
  - b) payer directement les frais d'honoraires professionnels au fournisseur dont elle aura retenu les services pour réaliser le dossier de candidature;
  - c) donner en tout temps au « MINISTÈRE » un droit de regard et de surveillance de l'étude;
4. D'autre part, pour la réalisation du dossier de candidature, le « MINISTÈRE » s'engage à :
  - a) verser directement à \_\_\_\_\_ le coût réel des honoraires professionnels sans excéder la somme de 40 000 \$, sur présentation de pièces justificatives.

**EN FOI DE QUOI, les parties ont signé :**

Monsieur ou Madame \_\_\_\_\_

À \_\_\_\_\_

Ce jour du mois DE L'AN DEUX MILLE

Pour \_\_\_\_\_

Monsieur ou Madame \_\_\_\_\_

À Québec

Ce jour du mois DE L'AN DEUX MILLE

Pour le ministère des Transports.

## **Annexe 3**

**LA CONVENTION D'ATTRIBUTION  
DE L'APPELLATION « VILLAGE-RELAIS »**

# LA CONVENTION D'ATTRIBUTION DE L'APPELLATION « VILLAGE-RELAIS »

## ENTRE

### LE MINISTRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Agissant à la présente convention et ici représenté par \_\_\_\_\_, son titre, \_\_\_\_\_, dûment autorisé en vertu du Règlement autorisant la signature par un fonctionnaire de certains actes, documents ou écrits du ministère des Transports (décret 701-94, tel que modifié), ci-après appelé « MINISTÈRE »

## ET

### LA MUNICIPALITÉ DE \_\_\_\_\_

personne morale de droit public, légalement constituée, représentée par \_\_\_\_\_ dûment autorisé aux termes d'une résolution du conseil municipal dont copie est annexée à la présente convention (annexe A), ci-après appelée « MUNICIPALITÉ »

ATTENDU QUE le Programme de reconnaissance des villages-relais comprend une charte de qualité, les engagements du village-relais et les modalités de sa gestion;

ATTENDU QUE des engagements ont été pris par la « MUNICIPALITÉ » dans son dossier de candidature;

ATTENDU QUE les commerçants de la « MUNICIPALITÉ » ont pris des engagements vis-à-vis du Programme de reconnaissance des villages-relais;

ATTENDU QUE l'avis favorable du Comité des villages-relais a été émis le \_\_\_\_\_;

## IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

### OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions et les obligations de chacune des parties relativement à l'attribution à la « MUNICIPALITÉ » de l'appellation « village-relais », ainsi que d'une licence d'utilisation de cette appellation, du pictogramme et du slogan.

Le préambule fait partie de la convention.

### Article 1 : Attribution de l'appellation « villages-relais »

Le « MINISTÈRE » attribue à la « MUNICIPALITÉ » l'appellation « village-relais », conformément au Programme de reconnaissance des villages-relais ci-annexé (annexe B).

### Article 2 : Engagements contractuels

Par l'attribution de l'appellation « village-relais », chacune des parties prend les engagements contractuels suivants :

Le « MINISTÈRE » s'engage à :

- assurer le financement, la mise en place et l'entretien d'une signalisation routière appropriée conforme aux normes du ministère des Transports;
- assurer le financement, l'installation, les réparations majeures en cas d'accident et le remplacement d'un panneau d'information annonçant les services offerts par le village-relais à l'endroit convenu entre le « MINISTÈRE » et la « MUNICIPALITÉ »;
- faire la promotion du village-relais au moyen des supports généralement utilisés par le « MINISTÈRE ».

La « MUNICIPALITÉ » s'engage à :

- respecter les dispositions du Programme de reconnaissance des villages-relais;
- mettre en place un système de gestion des plaintes;
- veiller à ce que les engagements pris par les commerçants soient respectés et à prendre toutes les dispositions pour pallier les déficiences constatées de la part de ceux-ci;
- finaliser son plan d'action dans les délais prescrits;
- transmettre un rapport d'activité tous les ans;
- assurer l'entretien (nettoyage, remplacement des pièces défectueuses ou abîmées à la suite de vandalisme, etc.) et la mise à jour du panneau d'information installé par le « MINISTÈRE ».

**Article 3: Licence d'utilisation**

L'appellation « village-relais », ainsi que le pictogramme et le slogan relatifs aux villages-relais, sont des marques officielles, propriété du gouvernement du Québec.

Le « MINISTÈRE » accorde gratuitement à la « MUNICIPALITÉ » une licence non exclusive, transférable aux commerçants qui ont signé un engagement et révocable, pour la durée de la présente convention, lui permettant de reproduire, de publier et de communiquer au public par quelque moyen que ce soit l'appellation « village-relais », ainsi que le pictogramme et le slogan relatifs aux villages-relais, dans ses publications imprimées et sur son site Internet. La « MUNICIPALITÉ » s'engage à respecter les normes graphiques du guide des villages-relais lors de l'utilisation de cette licence.

Le « MINISTÈRE » autorise la « MUNICIPALITÉ » à accorder gratuitement à chacun des commerçants qui ont signé avec elle un engagement dans le cadre de l'application du Programme de reconnaissance des villages-relais une sous-licence non exclusive, non transférable et révocable, pour une durée qui ne peut excéder la date d'échéance de la présente convention, leur permettant de reproduire, de publier et de communiquer au public par quelque moyen que ce soit l'appellation « village-relais », le pictogramme et le slogan relatifs aux villages-relais uniquement dans leurs publications imprimées et leurs sites Internet.

Le « MINISTÈRE » se réserve le droit de résilier la présente convention si la « MUNICIPALITÉ » ne respecte pas l'un ou l'autre de ses engagements pris en vertu des présentes. Dans un tel cas, la « MUNICIPALITÉ » s'engage à révoquer, sans délai, toutes les sous-licences accordées aux commerçants.

La « MUNICIPALITÉ » s'engage à révoquer la sous-licence d'un commerçant qui ne respecterait pas les modalités et les conditions d'utilisation de la sous-licence.

**Article 4: Durée**

La présente convention est d'une durée de cinq (5) ans débutant à la date de sa signature par les parties. Cette convention n'est pas sujette à une tacite reconduction.

**EN FOI DE QUOI, les parties ont signé :**

\_\_\_\_\_, maire À \_\_\_\_\_, directeur À \_\_\_\_\_

Ce \_\_\_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ DE L'AN DEUX MILLE \_\_\_\_\_ Ce \_\_\_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ DE L'AN DEUX MILLE \_\_\_\_\_

Pour la municipalité de \_\_\_\_\_

Pour le ministère des Transports

\_\_\_\_\_  
MAIRE

\_\_\_\_\_  
DIRECTEUR

# **Annexe 4**

## **LA FICHE D'ÉVALUATION**

# LA FICHE D'ÉVALUATION

Nom du village-relais : \_\_\_\_\_

Cocher la réponse qui correspond à la situation observée

## Restaurant

	<b>oui</b>	<b>non</b>
Présence d'un restaurant d'au moins 20 places	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paiement par carte bancaire (débit et crédit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvert de 7 h à 23 h en haute saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvert de 7 h à 21 h en basse saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de la fiche de satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Station-service

Distribution d'essence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dépannage mécanique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paiement par carte bancaire (débit et crédit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvert de 7 h à 23 h en haute saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvert de 7 h à 21 h en basse saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de la fiche de satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Téléphone

Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Panneau d'information

Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information mise à jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bon état du panneau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bon état de l'éclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Hébergement

Hôtel/motel 1 étoile ou gîte 1 soleil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paiement par carte bancaire (débit ou crédit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de la fiche de satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Épicerie ou dépanneur

	<b>oui</b>	<b>non</b>
Ouvert de 7 h à 23 h en haute saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvert de 7 h à 21 h en basse saison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de la fiche de satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Guichet automatique

Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Stationnement

Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signalisation adéquate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Éclairage adéquat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationnement gratuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessible aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Installations sanitaires

Accessibles 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibles aux personnes à mobilité restreinte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bien entretenues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Dispositif de réception des eaux usées

Accessible 24 heures sur 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signalisation adéquate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Commentaires sur l'état général du village-relais

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nom de l'évaluateur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

# **Annexe 5**

## **LES PERSONNES-RESSOURCES**

DIRECTION TERRITORIALE	RÉPONDANT	ADRESSE	N° DE TÉLÉPHONE
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	Jacques Laplante	80, avenue Québec Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6R1	819 763-3237 poste 343 poste 354
Bureau de la coordination du Nord-du-Québec	Luc Ampleman		
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	Réal Dubé	92, 2 <sup>e</sup> Rue Ouest, bureau 101 Rimouski (Québec) G5L 8E6	418 727-3675 poste 2228
Capitale-Nationale	Yves Lamontagne	475, boul. de l'Atrium, 2 <sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1H 7H9	418 380-2003 poste 2246
Chaudière-Appalaches	Francine Bilodeau	1156, boul. de la Rive-Sud Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6	418 839-7978 poste 3031
Côte-Nord	Marc Larin	625, boul. Lafèche, bureau 110 Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5	418 295-4765 poste 2298
Est-de-la-Montérégie	Martin Beaulieu	1, boul. de Mortagne, bureau 200 Boucherville (Québec) J4B 5K5	450 655-1317 poste 277
Estrie	Jean Gagné	200, rue Belvédère Nord, bureau 2.02 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9	819 820-3280 poste 328
Laurentides-Lanaudière	Guy Loiselle	222, rue Saint-Georges, 2 <sup>e</sup> étage Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9	450 569-7414 poste 4010
Mauricie–Centre-du-Québec	Monique Boulanger	100, rue Laviolette, 4 <sup>e</sup> étage Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9	819 371-6606 poste 290
Outaouais	Janine Boileau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 5 <sup>e</sup> étage Gatineau (Québec) J8X 4C2	819 772-3107 poste 298
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	Caroline Boily	3950, boul. Harvey Saguenay (Québec) G7X 8L6	418 695-7916