



Villages-relais

Guide de
reconnaissance
des villages-relais



Cette publication a été réalisée par la Direction des parcs routiers
et éditée par la Direction des communications du ministère des Transports.
Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante :
www.transports.gouv.qc.ca.

Pour obtenir des renseignements, on peut :

- composer le 511 (au Québec) ou le 1 888 355-0511 (partout en Amérique du Nord)
- consulter le site Web du ministère des Transports au
www.transports.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante :

Direction des communications
Ministère des Transports
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 4.010
Montréal (Québec) H2Z 1W7

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports, 2019

ISBN : 978-2-550-81993-6 (PDF)

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé
que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec .

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	5	3 LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE	
INTRODUCTION	6	3.1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS	20
1 LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS		3.2 LA DIRECTION DES PARCS ROUTIERS	20
1.1 LES OBJECTIFS DU PROGRAMME	7	3.3 LES DIRECTIONS GÉNÉRALES TERRITORIALES	21
1.2 LA CHARTE QUALITÉ	8	ANNEXE A : MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES	22
1.2.1 SON OBJET	8	ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	24
1.2.2 LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ	8	BAS-SAINT-LAURENT	25
1.2.3 LES SERVICES DE BASE	9	CAPITALE-NATIONALE	26
1.2.4 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES	9	CENTRE-DU-QUÉBEC	27
1.2.5 DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ	10	CHAUDIÈRE-APPALACHES	28
1.2.6 UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE AGRÉÉ	10	CÔTE-NORD	29
1.3 LES ENGAGEMENTS DU VILLAGE-RELAIS	11	ESTRIE	30
1.4 LES MODALITÉS DE GESTION	12	GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	31
1.4.1 LE CHOIX DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE	12	LANAUDIÈRE	32
1.4.2 MAINTIEN ET RETRAIT DE L'APPELLATION	13	LAURENTIDES	33
1.4.3 LE FINANCEMENT DU PROGRAMME	13	MAURICIE	34
1.4.4 LE COMITÉ DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC	13	MONTÉRÉGIE	35
2 VILLAGE-RELAIS : COMMENT LE DEVENIR ET COMMENT LE RESTER?		NORD-DU-QUÉBEC	36
2.1 LA DÉMARCHE POUR DEVENIR VILLAGE-RELAIS	15	OUTAOUAIS	37
2.1.1 LA SÉLECTION DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE	16	SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	38
2.1.2 L'ÉLABORATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE	16	ANNEXE B : DOSSIER DE CANDIDATURE	39
2.1.3 L'OBTENTION DE L'APPELLATION « VILLAGE-RELAIS »	17	LE PLAN D'ACTION	40
2.2 LE VILLAGE-RELAIS, SA DYNAMIQUE QUOTIDIENNE	18	L'IMPLANTATION ET L'AMÉNAGEMENT DE L'AIRE D'INFORMATION	41
2.2.1 LE RÔLE DE LA MUNICIPALITÉ	18	PROPOSITION DE TABLE DES MATIÈRES	42
2.2.2 LE RÔLE DES ACTEURS LOCAUX	19	ANNEXE C : FORMULAIRE D'ENGAGEMENT	43
		ANNEXE D : OUTILS D'ÉVALUATION	45
		L'ÉVALUATION, QUAND?	46
		L'ÉVALUATION	47
		ANNEXE E : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	50
		ANNEXE F : CARTE DU QUÉBEC INCLUANT LES VILLAGES-RELAIS RECONNUS	55

TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

ANNEXE G : PLAN DE VISIBILITÉ	57
LE PICTOGRAMME	58
LE PANNEAU D'INFORMATION	60
LES PANNEAUX DE SIGNALISATION ROUTIÈRE	62
ANNEXE H : IMPLANTATION ET AMÉNAGEMENT DES AIRES D'INFORMATION	64
EXEMPLE D'IMPLANTATION ET D'AMÉNAGEMENT D'UNE AIRE D'INFORMATION DANS UN STATIONNEMENT EXISTANT	65
BIBLIOGRAPHIE	66
ANNEXE I : FICHE D'ÉVALUATION	67
ANNEXE J : INFORMATION SUR LE PROGRAMME ET LES VILLAGES-RELAIS	69
ANNEXE K : FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC	71

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 haltes routières sur les autoroutes;
- Un réseau de villages-relais sur les routes nationales ou régionales stratégiques du Ministère ou sur des routes touristiques reconnues par le ministère du Tourisme en partenariat avec les municipalités.

Cinq grandes orientations sont à la base du nouveau concept des 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'une halte routière 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'accidents en contrant la fatigue et la distraction au volant;
- Créer une image positive du Québec;
- Miser sur le partenariat avec le secteur privé pour les haltes routières avec services commerciaux et avec les municipalités pour les villages-relais;
- Viser l'autofinancement.

Un village-relais est une municipalité qui se conforme au Programme de reconnaissance des villages-relais de façon volontaire. Il a la capacité d'offrir des services et des aménagements qui respectent la charte 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 2003 et 2007, une délégation québécoise s'est rendue en France pour connaître l'expérience française. Ces missions ont permis de constater sur le terrain les effets de la mise en place du Programme des villages étapes et d'échanger notamment avec des élus, des responsables économiques et des intervenants touristiques. Elles ont également permis d'enrichir la proposition québécoise.

INTRODUCTION

Le présent document constitue un guide d'aide à la décision et un outil opérationnel. Il est destiné, à titre d'outil de référence, à la municipalité intéressée à devenir village-relais, mais également à la municipalité reconnue. Il décrit également les rôles et responsabilités des divers intervenants du Programme de reconnaissance des villages-relais du Québec.

Le guide comprend trois parties :

1

Une première partie porte sur le Programme avec ses objectifs, la charte qualité, les engagements de la municipalité reconnue et les modalités de gestion du Programme.

2

Une deuxième partie, destinée à la municipalité, l'informe sur la démarche pour obtenir l'appellation et comment la maintenir.

3

Une dernière partie décrit les rôles et responsabilités du Ministère, notamment ceux de la Direction des parcs routiers et des directions générales territoriales.



1. LE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES VILLAGES-RELAIS

1.1 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, motocyclettes, véhicules récréatifs et cyclistes) 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;
- soutenir le 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 une incidence à la fois sur les plans économique, social, environnemental et culturel.

L'amélioration de la route qui traverse le cœur villageois, la réfection des bâtiments patrimoniaux et la rénovation des façades commerciales et résidentielles qui longent les artères principales peuvent toutes être conçues et réalisées comme des interventions isolées ou elles peuvent, au contraire, être pensées comme les éléments d'un projet cohérent et commun. Ce type d'intervention intégrée ne coûte pas plus cher, mais les effets sur la qualité du cadre de vie des résidents, sur l'attractivité des commerces et sur le développement peuvent s'avérer considérables.

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 produise l'effet recherché.

1.2 LA CHARTE QUALITÉ

1.2.1 SON OBJET

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

1.2.2 LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible, une municipalité doit remplir obligatoirement les trois conditions suivantes :

a	<p>Avoir une population de 10 000 habitants ou moins;</p>
b	<ul style="list-style-type: none"> • Être située sur un tronçon d'une route nationale ou régionale identifié par le Programme et basé sur le réseau routier stratégique du Ministère et le Programme de signalisation des routes et circuits touristiques¹. <p>Les services de base requis par le Programme doivent être situés dans un corridor de trois kilomètres de part et d'autre d'une route nationale ou régionale.</p>
c	<p>Se conformer aux critères de distance suivants² :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être à au moins 40 km d'une municipalité de 20 000 habitants ou plus³, • Une seule municipalité reconnue par tronçon de 80 km; • Une distance minimale de 40 km doit séparer deux villages-relais présents sur le même axe routier (par exemple, la route 132), mais faisant partie de deux tronçons distincts de 80 km.

¹ Le Programme de signalisation des routes et circuits touristiques est administré conjointement par le ministère des Transports et le ministère du Tourisme en collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique de Québec. Pour de plus amples renseignements sur ce programme, consultez le site de Québec Original à l'adresse quebecoriginal.com.

² Voir les représentations graphiques aux pages 24 à 38.

³ La distance de 40 km définie à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus est un critère de distance incitatif plutôt qu'obligatoire. Cette demande de dérogation sera soumise pour une évaluation au Comité des villages-relais du Québec.

1.2.3 LES SERVICES DE BASE

Les services énumérés ci-dessous sont les services minimaux qui doivent être disponibles selon des heures minimales toute l'année, que ce soit en haute saison (de juin à septembre) ou en basse saison (d'octobre à mai).

Il peut y avoir plus d'un commerce par service pour couvrir les heures demandées par la charte qualité.

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 21 heures en haute saison et de 7 heures à 20 heures en basse saison.

LA DISTRIBUTION D'ESSENCE



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

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.

LE TÉLÉPHONE



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

LES INSTALLATIONS SANITAIRES



Le village-relais doit offrir des installations sanitaires facilement identifiables, accessibles en tout temps 24 h/24, sécuritaires et sans obligation de la part des usagers.

SIGNALISATION ET INFORMATION



Le village-relais possède un panneau d'information bien signalisé et accessible en tout temps. Ce panneau présente de l'information sur les services offerts. Il affiche les numéros de téléphone tels que le 9-1-1, Info-santé et le 511 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. Le Ministère fournit un panneau d'information qui sera installé à ses frais par une compagnie choisie par lui-même.

La mise à jour des cartes et des tableaux des services indiqués sur le panneau est également aux frais du Ministère.

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

LE STATIONNEMENT



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

1.2.4 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Les services énumérés ci-dessous sont les services complémentaires n'étant pas obligatoires à l'accréditation, mais bonifiant l'offre de services du village-relais. Ceux-ci peuvent être identifiés sur la carte et le tableau des services du panneau « Villages-relais ».



Hébergement



Services bancaires



Borne de recharge pour véhicules électriques



Dépannage mécanique



Dispositif de réception des eaux usées



Zone Wi-Fi



Remorquage



Lieu d'accueil et de renseignements touristiques



Services de santé (CLSC, clinique médicale, hôpital, pharmacie)

1.2.5 DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ

Voici ce qui doit caractériser une municipalité afin qu'elle soit ou devienne un village-relais invitant :

Une agglomération, aussi grande soit-elle, est composée d'un noyau, un cœur villageois, caractérisé par une trame urbaine plus ou moins concentrée possédant des services de première nécessité : édifices municipaux, banque, caisse populaire, pharmacie, épicerie, poste à essence, etc. Le caractère villageois prône une échelle humaine plutôt que véhiculaire. On y trouve généralement une rue principale animée de commerces ainsi que des équipements urbains créant une atmosphère conviviale, par exemple une place publique, un espace vert central, un marché public ou des terrasses. Les façades des bâtiments qui bordent la rue principale sont relativement rapprochées les unes des autres. Par l'effet de densité, on y observe une forme de vie communautaire, des gens qui habitent le noyau urbain et circulent à pied sur les trottoirs. Un cœur villageois, c'est aussi la richesse d'un patrimoine bâti bien préservé et un caractère architectural distinctif.

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 (festivals, activités, curiosités, etc.).

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

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 cœur villageois, 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.).

1.2.6 UN LIEU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE AGRÉÉ

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

1.3 LES ENGAGEMENTS DU VILLAGE-RELAIS

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

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

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

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

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

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

Ajout ou retrait de service

Le village-relais doit en informer le répondant territorial et fournir l'information nécessaire et un exemplaire de l'engagement, le cas échéant. Le répondant territorial transmettra alors cette information à la Direction des parcs routiers.

Abandon d'un service de base

Le village-relais a l'obligation d'aviser par écrit le répondant territorial de l'abandon de tout service obligatoire pouvant conduire au retrait de l'appellation. Le répondant territorial transmettra par la suite cette information à la Direction des parcs routiers qui soumettra le tout au Comité des villages-relais du Québec⁴.

Le rapport annuel

Le village-relais a l'obligation de produire, chaque année, un rapport qui présente les différentes démarches entreprises par ce dernier pour maintenir et améliorer les services offerts, les ressources engagées et les résultats obtenus. De plus, il évalue sa progression par rapport à son plan d'action. Le rapport est produit à partir du formulaire en ligne accessible dans la section membre du site de la Fédération des Villages-relais du Québec.

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

Le village-relais a l'obligation de produire, tous les cinq ans, un rapport d'étape évaluant les différentes démarches entreprises par ce dernier afin de respecter et d'accomplir les actions ciblées dans son plan d'action. À la suite de la réalisation de ce rapport, la municipalité met à jour son plan d'action afin de poursuivre son développement.

La gestion des plaintes

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

⁴ Voir section 1.4.4 pour la description du Comité des villages-relais du Québec.

1.4 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 du Québec.

1.4.1 LE CHOIX DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE

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

ÉTAPE 1 : L’AFFIRMATION DE LA VOLONTÉ LOCALE

La municipalité doit d'abord signifier par voie de résolution à la municipalité régionale de comté (MRC) à laquelle elle appartient sa volonté de faire partie du réseau des villages-relais.

ÉTAPE 2 : LA DÉSIGNATION DES MUNICIPALITÉS CANDIDATES

La MRC s'assure que la municipalité intéressée remplit les conditions d'admissibilité et propose alors sa candidature au ministre des Transports. Après validation des conditions d'admissibilité, le ministre peut alors désigner la municipalité comme « municipalité candidate ». Une lettre signée par le ministre est alors transmise à la MRC informant que la municipalité proposée a été désignée comme candidate.

ÉTAPE 3 : LE DOSSIER DE CANDIDATURE

Dès qu'une municipalité a été officiellement désignée « municipalité candidate » par le ministre, elle prépare un dossier de candidature, qui comprend un diagnostic et un plan d'action, tout en mobilisant la population, les commerçants ainsi que les acteurs locaux. Au besoin, la municipalité peut se faire assister par le répondant territorial.

Une entente entre la municipalité et la direction générale territoriale est alors signée. Cette entente, qui encadre les engagements des deux partenaires, est assortie d'une contribution financière maximale de 40 000 \$ qui doit servir à la municipalité à élaborer son dossier de candidature.

ÉTAPE 4 : L’ATTRIBUTION DE L’APPELLATION «VILLAGE-RELAIS»

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

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

1.4.2 MAINTIEN ET RETRAIT DE L'APPELLATION

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

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

La municipalité qui s'est vue retirer son appellation peut faire une demande de révision au ministre. La municipalité dispose de deux mois à partir de la date qui apparaît sur l'avis.

1.4.3 LE FINANCEMENT DU PROGRAMME

Le Programme 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 accorde une contribution financière 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 et de réparation dans les cas d'accident et de remplacement des panneaux de signalisation et d'information. Le Ministère assume également la mise à jour des cartes et des tableaux des services du panneau « Village-relais ».

1.4.4 LE COMITÉ DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC

Sa composition

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

- Fédération québécoise des municipalités;
- Union des municipalités du Québec;
- Alliance de l'industrie touristique du Québec;
- ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- 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.

La Fédération des Villages-relais du Québec siège au Comité à titre de membre non votant.



Son rôle

- Examiner les demandes de reconnaissance et transmettre les recommandations appropriées au ministre.
- Recommander au ministre le retrait de l'appellation « village-relais » si la charte qualité n'est pas respectée ou si les services ne sont plus offerts.
- Examiner et commenter les rapports synthèses de la Fédération des Villages-relais du Québec fournis au Ministère.
- Examiner et commenter les rapports d'étape et la mise à jour des plans d'action réalisés par les villages-relais tous les 5 ans.
- Assurer le suivi de l'évolution du Programme et y apporter les modifications, si nécessaire.

Son fonctionnement

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

Représentativité

Le Comité compte six organismes et le Ministère est chargé de sa présidence.

Quorum

Pour siéger, le Comité doit compter au minimum trois organismes, dont l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et le Ministère.

Secrétariat

Le secrétariat et le soutien technique du Comité sont assurés par la Direction des parcs routiers du Ministère.

Réception des dossiers de candidature

La municipalité candidate qui veut présenter un dossier de candidature au Comité doit le transmettre au répondant territorial au minimum 30 jours ouvrables avant la date prévue de la présentation.

Déroulement de l'audition (au maximum trois heures)

Le maire ou un représentant du comité local du village-relais présente sa candidature au Comité. La présentation débute par une visite, d'environ 1 heure, de la municipalité, des principaux fournisseurs de services de base, des éléments du plan d'action et de l'aire d'information sur le village-relais. La visite est suivie d'une présentation du dossier et des membres du comité local, d'un rappel des points forts des principaux éléments sur lesquels repose la candidature ainsi que des faits saillants du dossier et du plan d'action. Cette présentation peut être appuyée d'un PowerPoint (environ 20 minutes). Enfin, la rencontre se termine par une période de questions et une période de délibérations des membres du Comité (environ 30 minutes).

Recommandation du Comité des villages-relais

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

La recommandation peut être positive, négative ou conditionnelle.

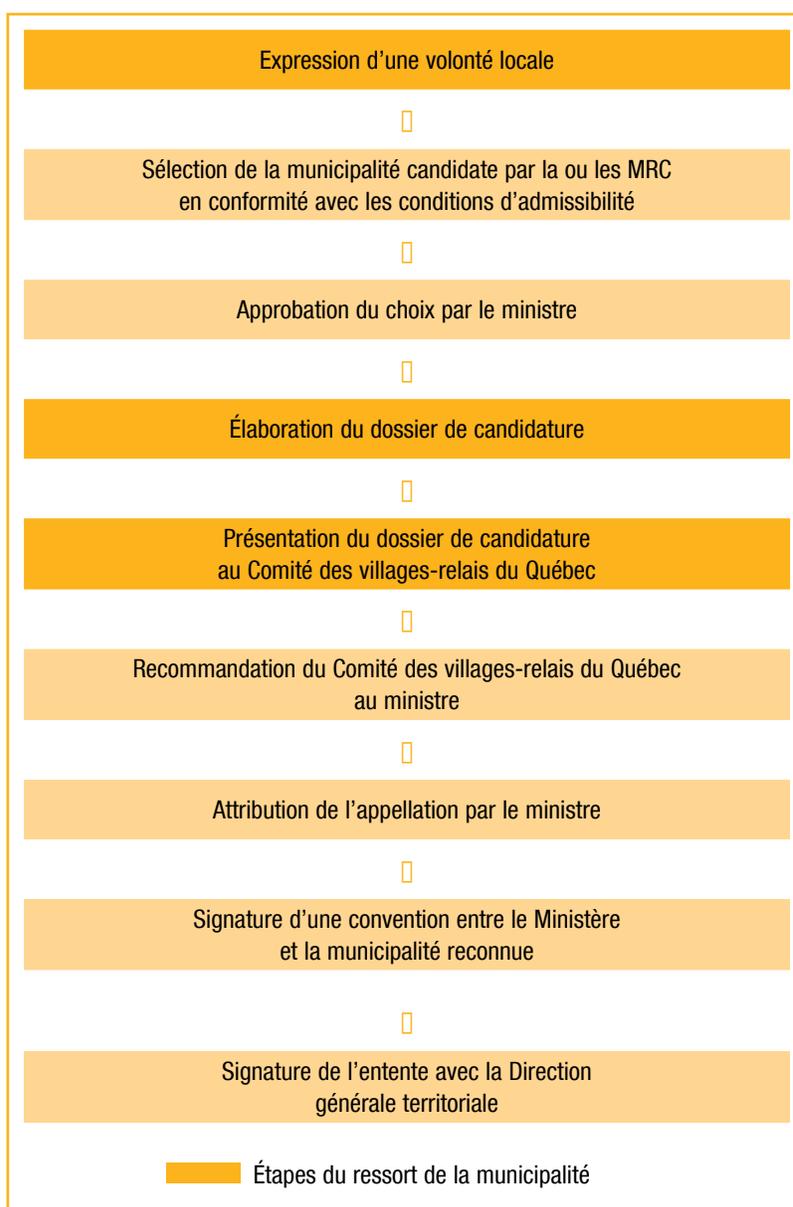
2. VILLAGE-RELAIS : COMMENT LE DEVENIR ET COMMENT LE RESTER?

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

2.1 LA DÉMARCHE POUR DEVENIR VILLAGE-RELAIS

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

LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE



2.1.1 LA SÉLECTION DE LA MUNICIPALITÉ CANDIDATE

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

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 qualité.

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

La MRC

L'annexe A est un outil d'aide à la prise de décision pour la MRC qui a la responsabilité de choisir les municipalités candidates.

La MRC reçoit les candidatures des municipalités admissibles de son territoire et désigne une municipalité par tronçon. Elle transmet une proposition au ministre pour chacune des municipalités candidates, accompagnée d'une résolution. Lorsqu'un tronçon touche des municipalités situées dans deux MRC limitrophes, ces dernières doivent établir un consensus pour le choix d'une seule municipalité sur ce tronçon. Elles doivent toutes les deux, après coup, transmettre une résolution au ministre pour confirmer leur consensus.

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

2.1.2 L'ÉLABORATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Il s'agit d'une étape à la fois de réflexion et de mobilisation de la population, des commerçants 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 se doter d'une structure de fonctionnement formée d'un comité local dont la responsabilité est de mobiliser la population et les acteurs locaux ainsi que d'élaborer le dossier de candidature. Ce dossier est piloté par un chargé de projet. Le mandat peut être donné à une firme externe ou être confié à un ou des employés de la municipalité. La direction générale territoriale du Ministère met à la disposition de la municipalité son répondant territorial pour l'assister dans l'élaboration du dossier. Ce répondant peut participer aux rencontres du comité local. Il est souhaitable que la MRC mette à la disposition de la municipalité candidate une ressource en développement local. 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, un plan d'action, un plan d'aménagement de l'aire d'information et des exemplaires des engagements des commerçants. 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 à améliorer la qualité de l'accueil et des aménagements.

Dossier de candidature

Le dossier de candidature⁵ 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 ainsi que leur mode de financement et établit un calendrier de réalisation. Il pourra également prévoir des actions en prévision de financements futurs.

Le dossier de candidature doit également présenter des plans ou des esquisses illustrant l'implantation et l'aménagement de l'aire d'information qui doit accueillir le panneau d'information.

⁵ Proposition d'une table des matières d'un dossier de candidature à l'annexe B (page 42).

Le dossier de candidature sert à démontrer que la municipalité candidate dispose des services et des aménagements minimaux indispensables à l'attribution de l'appellation « village-relais ». De plus, il constitue un engagement de la municipalité à améliorer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

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, les commerçants et les acteurs locaux pour qu'ils s'approprient la démarche avec comme objectifs d'obtenir l'appellation « village-relais » et de développer leur milieu 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 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

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

L'élaboration du plan d'action quinquennal

Dans cette section du dossier de candidature se trouve une liste d'actions que la municipalité veut entreprendre afin de s'assurer du respect de toutes les exigences de la charte qualité. La liste d'actions porte aussi sur tout autre projet d'amélioration de la qualité de vie et de l'aménagement de la municipalité. Pour chaque action, on associe le mode de financement, les partenaires potentiels, le responsable du dossier et un échéancier. Cette étape peut s'échelonner sur plusieurs années selon les budgets disponibles et obtenus par la municipalité candidate. Le plan d'action sera sous la responsabilité d'un comité de suivi. Ce comité peut être composé des mêmes membres que le comité local ou être un comité de développement déjà en place.

Comité de suivi

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

- réaliser le plan d'action selon l'échéancier prévu;
- respecter la charte qualité;
- maintenir la mobilisation de la population, des commerçants et des acteurs locaux;
- produire le rapport annuel.

2.1.3 L'OBTENTION DE L'APPELLATION «VILLAGE-RELAIS»

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

Le dossier de candidature doit démontrer que la municipalité candidate répond aux services de base de la charte qualité et que la réalisation de son plan d'action lui permettra à terme d'améliorer son cadre de vie et ses lieux d'accueil afin de bien assumer son rôle de village-relais.

La municipalité peut joindre au dossier tous les documents à l'appui de sa candidature tels que plans, photographies et vidéos. Elle doit également y joindre un exemplaire des engagements⁶ la liant aux établissements qui adhèrent à la charte qualité.

⁶ Modèles types à l'annexe C (page 44).

2.2 LE VILLAGE-RELAIS, SA DYNAMIQUE QUOTIDIENNE

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

- mettre en œuvre son plan d'action selon l'échéancier prévu;
- veiller au respect de la charte qualité;
- s'assurer de la mobilisation constante de la population, des commerçants et des acteurs locaux;
- produire un rapport annuel afin d'évaluer et d'assurer un suivi des activités du village-relais.

2.2.1 LE RÔLE DE LA MUNICIPALITÉ⁷

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

AGIR

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

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 et l'appellation «village-relais» élaborés par le Ministère.

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 réduite).

Communication

La municipalité doit, en complément de la campagne de visibilité, promouvoir localement le village-relais au moyen de son bulletin municipal, de son site Web 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.

⁷ Voir les rôles et responsabilités des intervenants à l'annexe E.



Valorisation du milieu

Lors du dépôt de sa candidature, la municipalité a prévu dans son plan d'action des aménagements visant à répondre aux critères de la charte. Toutefois, la valorisation du milieu est une démarche permanente qui consiste, entre autres, à veiller aux aménagements et à l'entretien des espaces publics et à visiter les commerçants pour s'assurer du respect de leur entente. 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.

MOBILISER

La candidature pour l'obtention de l'appellation «village-relais» a suscité la mobilisation et l'enthousiasme autour d'un projet qui permet à la municipalité 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, les commerçants 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.

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

ÉVALUER

La municipalité doit produire chaque année un rapport annuel en utilisant le formulaire en ligne accessible sur le site de la Fédération des Villages-relais du Québec. Il doit présenter 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 annuel.

La municipalité doit aussi produire un rapport d'étape tous les cinq ans dans lequel une évaluation du plan d'action est faite par rapport aux objectifs. Ce rapport sert par la suite à la mise à jour du plan d'action ou à l'élaboration d'un nouveau.

2.2.2 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 qualité.

Pour eux, il s'agit de respecter les critères de la charte concernant les heures d'ouverture et 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 employés des commerçants locaux.

3 LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MINISTÈRE⁸

Cette section présente les rôles et responsabilités du Ministère, de la Direction des parcs routiers et des directions générales territoriales.

3.1 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 MRC;
- de décerner ou de retirer l'appellation « village-relais » sur avis du Comité des villages-relais du Québec;
- d'évaluer le Programme de reconnaissance des villages-relais;
- d'assurer les relations avec les médias et de réaliser la campagne de promotion des villages-relais.

3.2 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 du Québec;
- verser la contribution financière maximale de 40 000 \$ 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 G;
- superviser les démarches d'évaluation;
- commander et réaliser au besoin des audits généraux et sur des thèmes particuliers, relevés dans les bilans;
- apporter un soutien aux répondants territoriaux;
- présider et animer les réunions du Comité du Réseau des 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 du Québec des adaptations au Programme de reconnaissance des villages-relais;
 - de proposer de nouveaux outils méthodologiques (fiche d'évaluation, fiche de satisfaction, etc.).

⁸ Voir annexe E tableau des rôles.



3.3 LES DIRECTIONS GÉNÉRALES TERRITORIALES

Les directions générales territoriales assurent le suivi du Programme de reconnaissance des villages-relais en territoire. À ce titre, elles assument le rôle de répondant auprès des municipalités candidates et reconnues. Leur rôle comprend un volet conseil et soutien technique et un volet opérationnel et de suivi.

Dans leur rôle de conseil et de soutien technique auprès des municipalités, les directions générales territoriales assument les fonctions suivantes :

- préparer l'entente pour le versement de la contribution financière et la faire signer;
- répondre à tous ceux qui désirent de l'information sur le Programme de reconnaissance des villages-relais, les municipalités candidates et les municipalités reconnues;
- 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 du Québec;
- préparer la convention d'attribution de l'appellation « village-relais » qui lie le village-relais et le Ministère;
- participer aux réunions du Comité du Réseau des villages-relais.

Une fois que la municipalité candidate a obtenu l'appellation « village-relais », la direction générale 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 G;
- assurer un suivi auprès des villages-relais en entretenant des contacts réguliers avec le village-relais afin de connaître les difficultés vécues et de lui apporter un soutien dans ses domaines de compétence. Les problèmes constatés sont soulevés à l'occasion des réunions du Comité du Réseau des villages-relais, ce qui permet de faire évoluer le Programme en fonction des expériences vécues.
- participer aux rencontres du comité de suivi du village-relais, sur demande.

Annexe A

MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES

MUNICIPALITÉS ADMISSIBLES

Pour être admissible, une municipalité doit remplir les trois conditions suivantes :

- a Avoir une population de 10 000 habitants ou moins ;
- b • Être située sur un tronçon d'une route nationale ou régionale identifié par le Programme et basé sur le réseau routier stratégique du Ministère et le Programme de signalisation des routes et circuits touristiques⁹.
- c Se conformer aux critères de distance suivants :
 - Être à au moins 40 km d'une municipalité de 20 000 habitants ou plus¹⁰;
 - Une seule municipalité reconnue par tronçon de 80 km;
 - Une distance minimale de 40 km doit séparer les deux villages-relais présents sur le même axe routier (par exemple la route 132), mais faisant partie de deux tronçons distincts de 80 km.

DIVISION DU RÉSEAU ROUTIER EN TRONÇONS

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

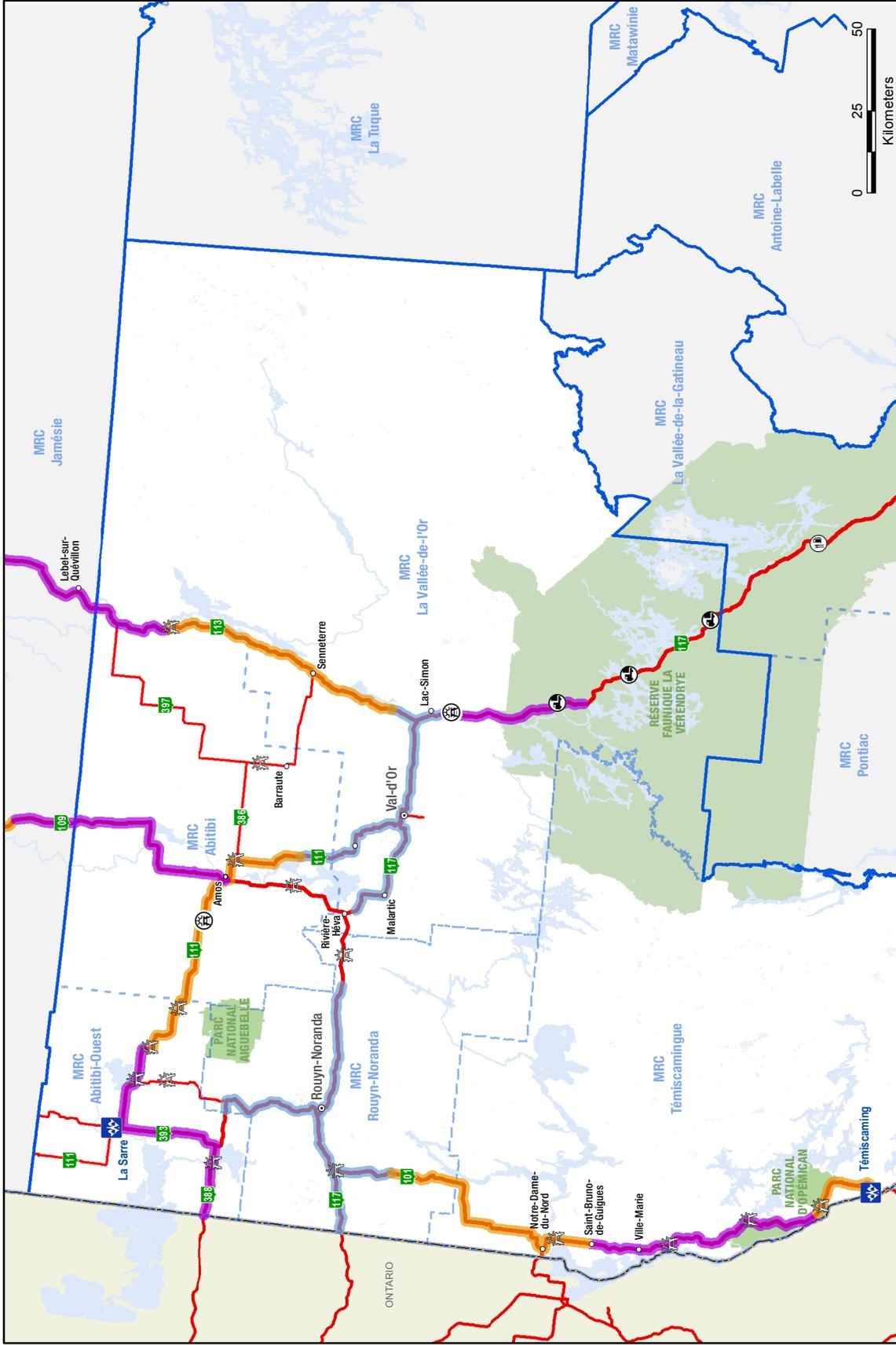
Tronçons de 80 km

- 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.

⁹ Le Programme de signalisation des routes et des circuits touristiques est administré conjointement par le Ministère en collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Pour de plus amples renseignements sur ce programme, consultez le site de Québec Original à l'adresse : quebecoriginal.com.

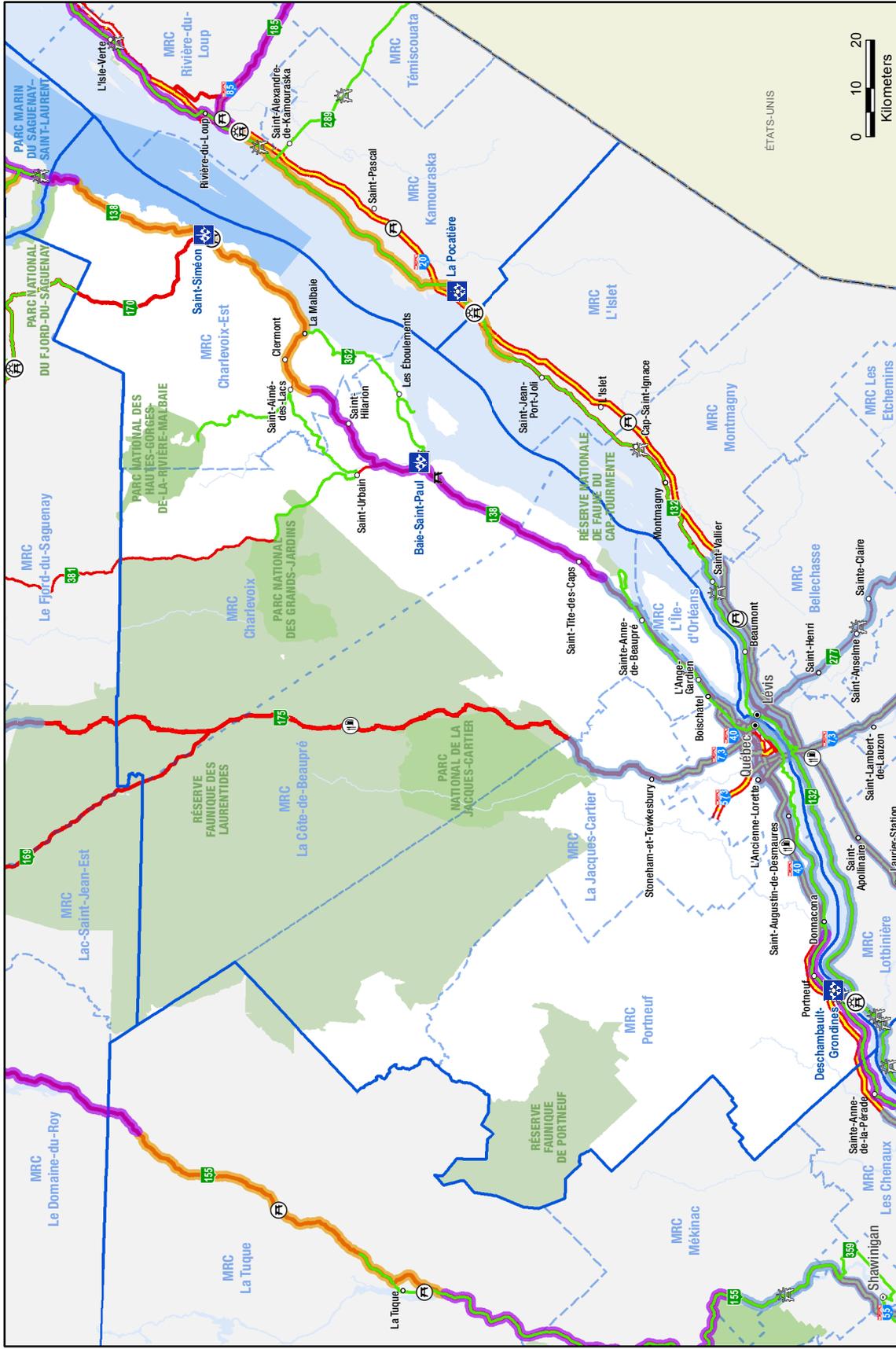
¹⁰ La distance de 40 km définie à partir d'une municipalité de 20 000 habitants et plus est un critère de distance incitatif plutôt qu'obligatoire. Cette demande de dérogation sera soumise pour évaluation au Comité des villages-relais du Québec.

Abitibi-Témiscamingue



- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Routes et circuits touristiques
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Routes et circuits touristiques
- Routes et circuits touristiques
- Aire de service
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente
- Halte routière saisonnière
- accessible aux véhicules lourds
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative

Capitale-Nationale



Village relais
 ● Municipalité de 20 000 habitants et plus
 ○ Municipalité de 20 000 habitants et moins

Tronçon de 80 km en alternance
 Tronçon de 80 km en alternance
 Tronçon de 40 km
 Routes et circuits touristiques

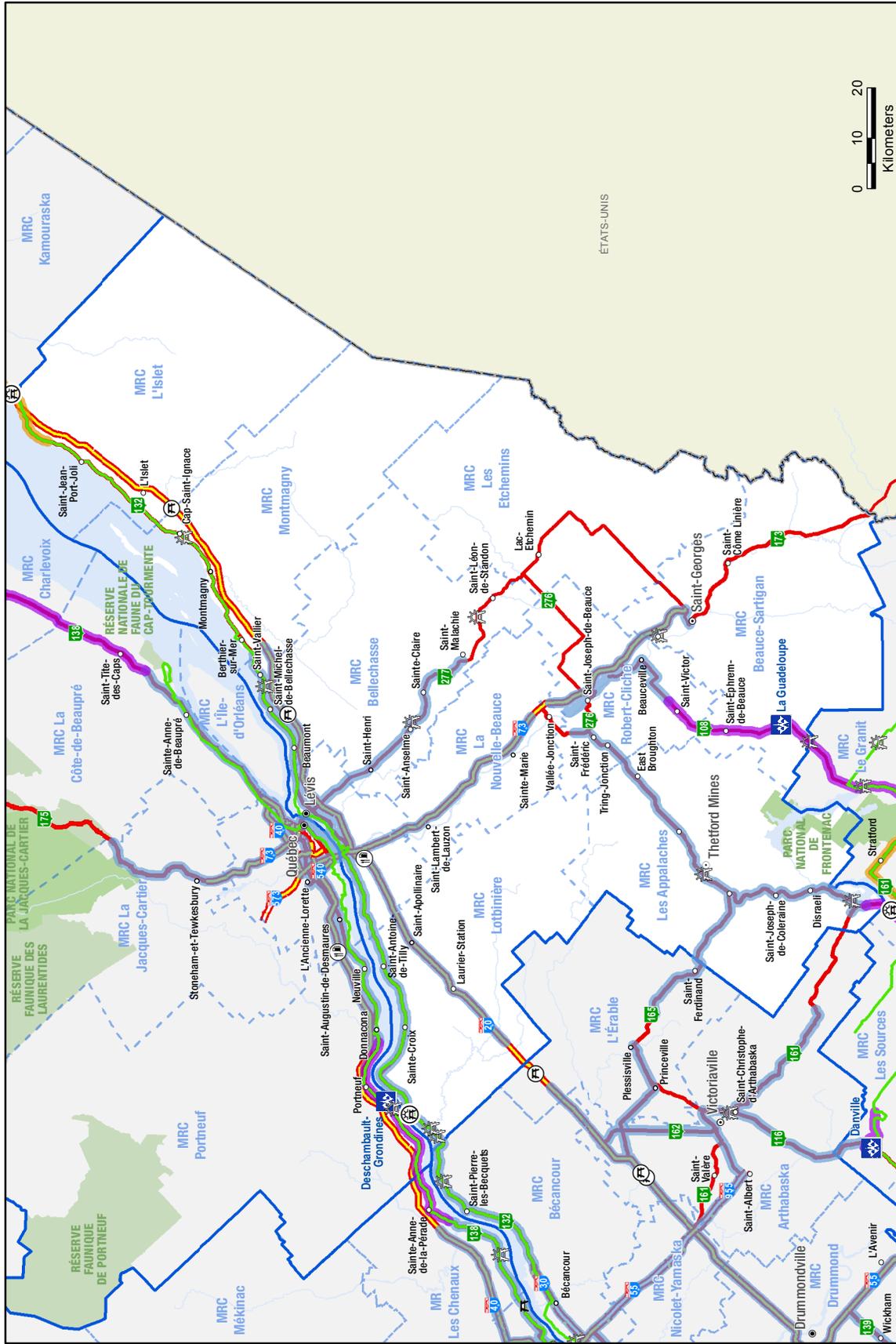
Aire de service
 Aire de repos pour camionneurs
 Halte routière permanente
 Halte routière saisonnière

Limite de MRC
 Hors région administrative
 Région administrative

ETATS-UNIS

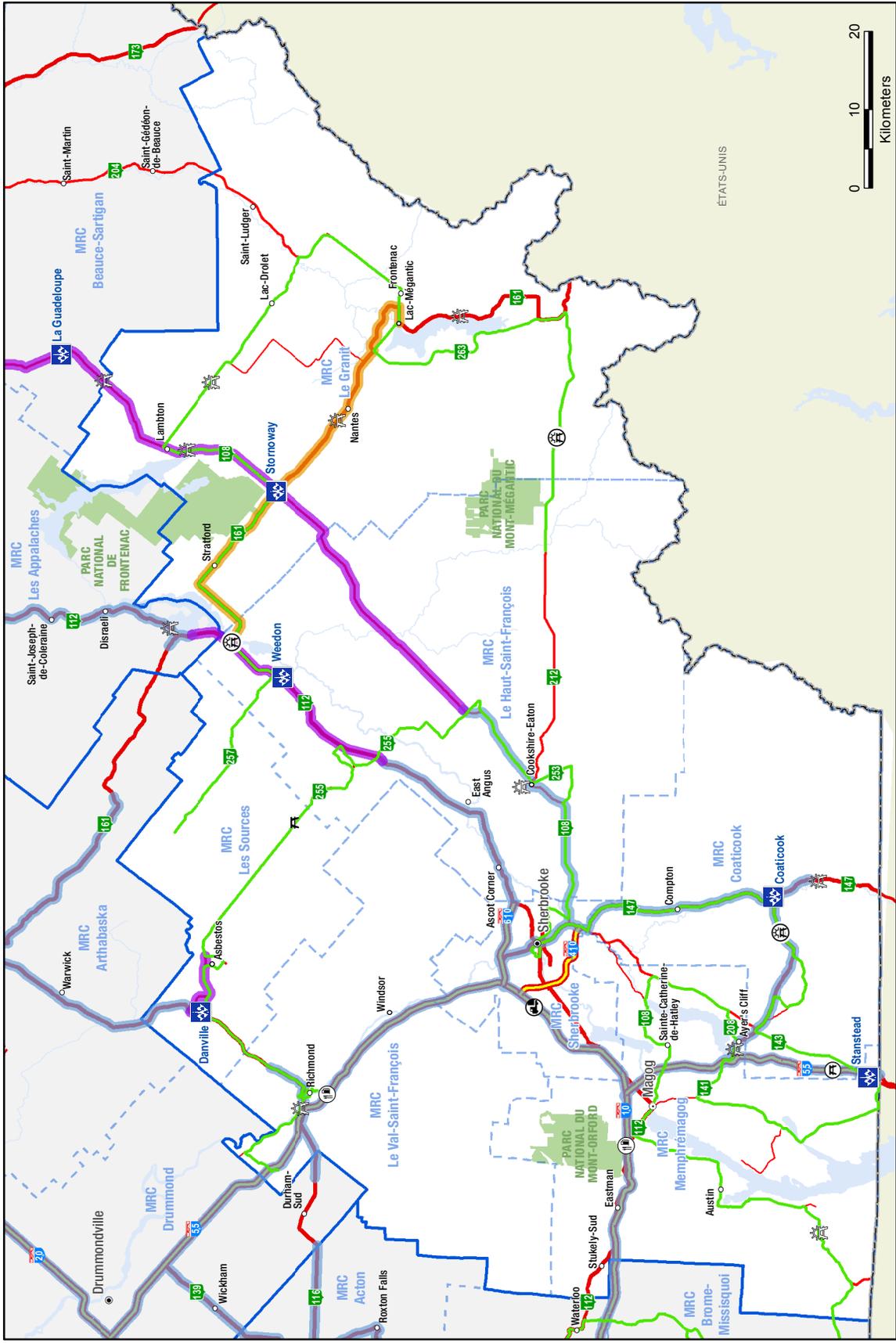
0 10 20
Kilometers

Chaudière-Appalaches



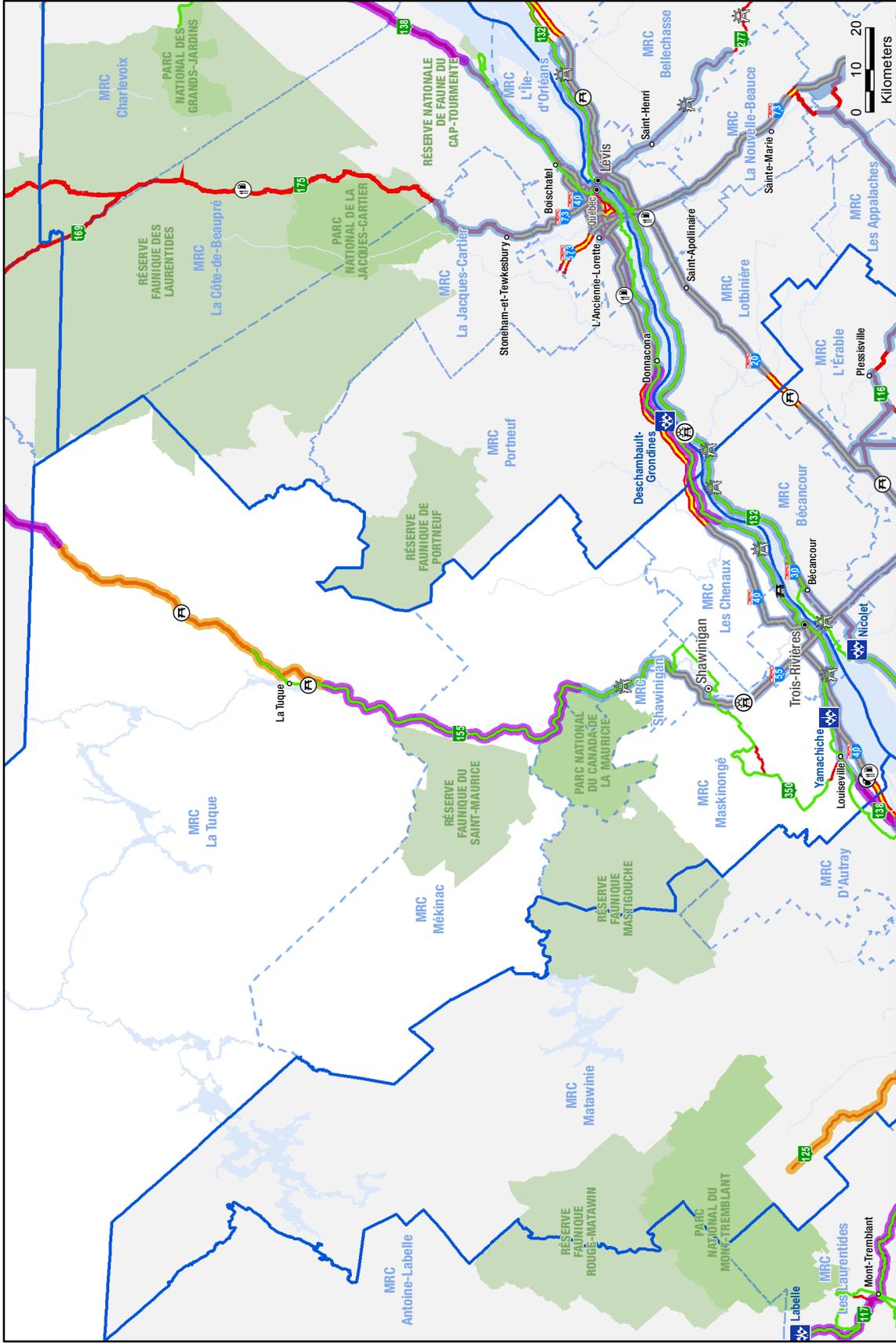
- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Aire de service
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente
- Halte routière saisonnière
- accessible aux véhicules lourds
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative

Estrie



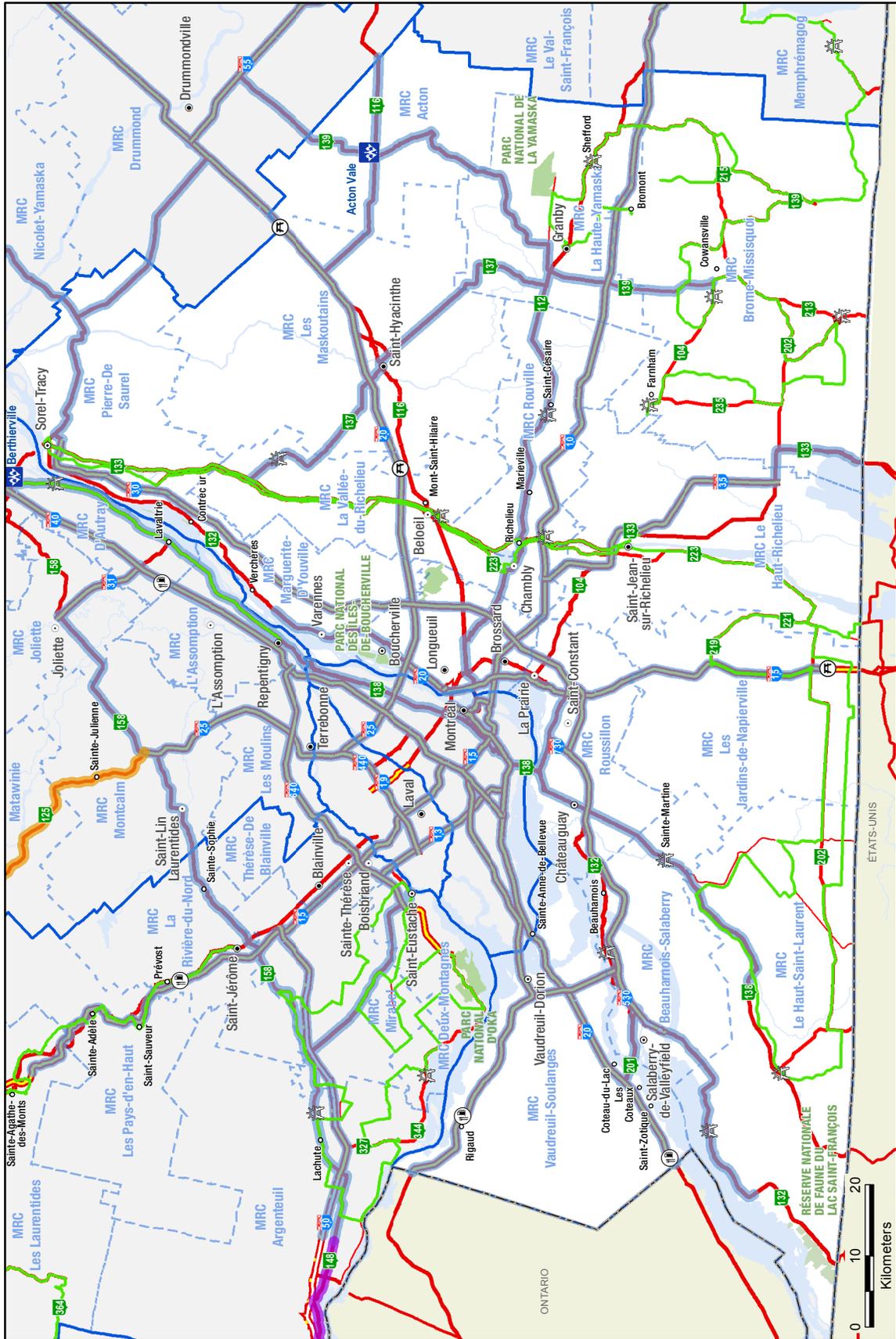
- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente accessible aux véhicules lourds
- Halte routière saisonnière accessible aux véhicules lourds
- Aire de service
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative

Mauricie



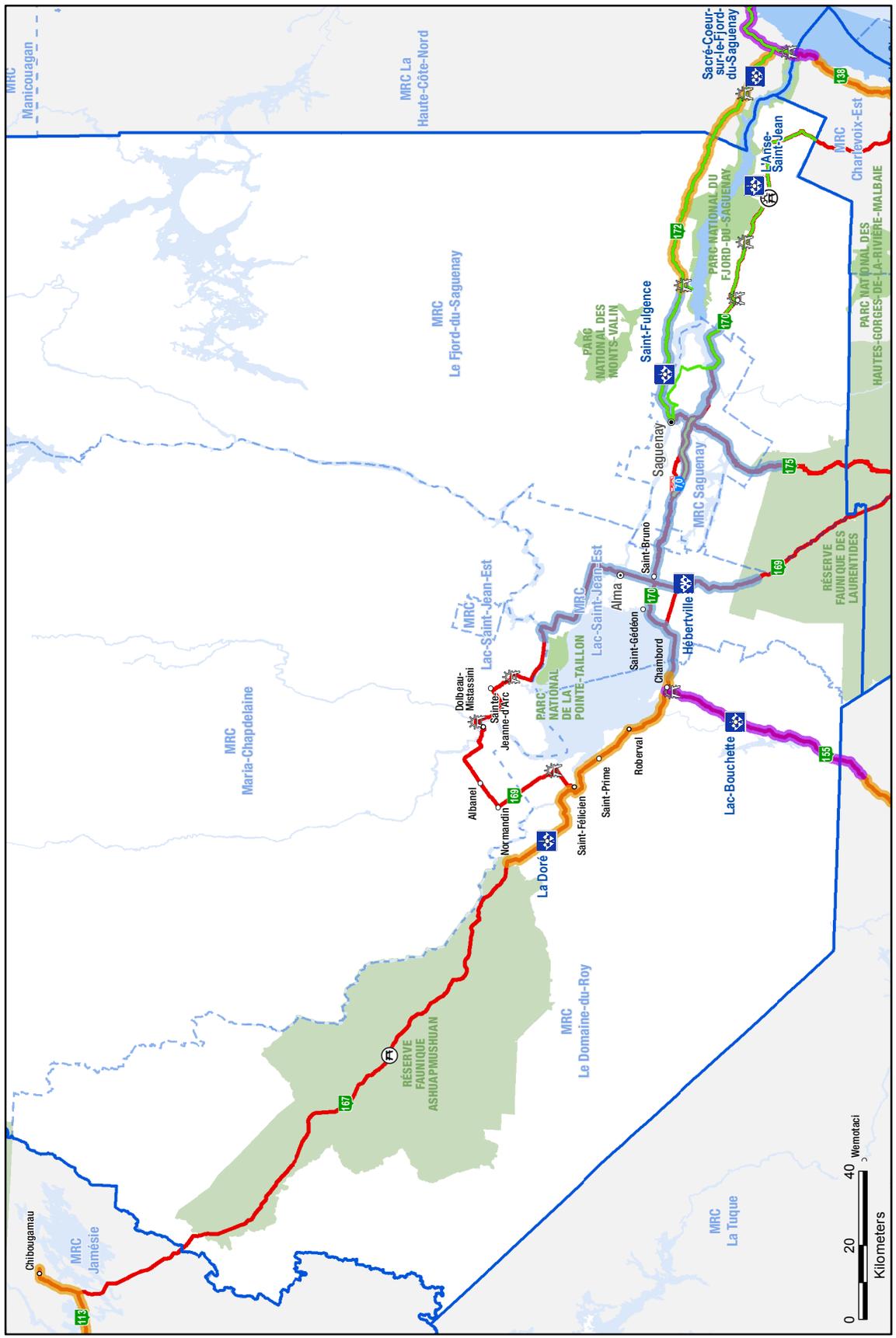
- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Aire de service
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente
- Halte routière saisonnière
- accessible aux véhicules lourds

Montréal



- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Aire de service
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente
- Halte routière saisonnière
- accessible aux véhicules lourds
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative

Saguenay–Lac-Saint-Jean



- Village relais
- Municipalité de 20 000 habitants et plus
- Municipalité de 20 000 habitants et moins
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 80 km en alternance
- Tronçon de 40 km
- Routes et circuits touristiques
- Aire de service
- Aire de repos pour camionneurs
- Halte routière permanente
- Halte routière saisonnière
- accessible aux véhicules lourds
- Limite de MRC
- Hors région administrative
- Région administrative

Annexe B

DOSSIER DE CANDIDATURE

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 du Québec.

La première partie du document est consacrée au portrait de la municipalité. Cette section présente le lieu, l'histoire, les données socioéconomiques ainsi que le portrait touristique. On y trouve également un tableau descriptif des établissements présents dans la municipalité offrant les services de base et complémentaires et ayant signé le formulaire d'engagement. En plus de classer les établissements selon le type de service offert, le tableau présente également les heures d'ouverture. Une carte de la municipalité situant ces commerces accompagne le tableau descriptif.

Une deuxième partie est consacrée au diagnostic, lequel présente les forces et les faiblesses de la municipalité en regard des services de base et des aménagements de qualité contenus dans la charte qualité.

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

Une quatrième partie, le plan d'action, décrit les gestes que la municipalité entend poser pour se conformer à la charte qualité et pour concrétiser les orientations élaborées précédemment. Chaque action est présentée avec un échéancier et un budget et des partenaires peuvent être ciblés.

Une cinquième partie présente des plans ou des esquisses illustrant l'implantation et l'aménagement de l'aire d'information qui doit accueillir le panneau d'information.

Une sixième section est composée des exemplaires des engagements des commerçants. Ces engagements sont obligatoires.

Un sommaire accompagne le dossier de candidature.

LE PLAN D'ACTION

Le plan d'action se décline en 4 axes.

Voici quelques exemples des améliorations ou actions que la municipalité peut mettre en place.

AMÉNAGEMENT		
Espaces publics	Centre-ville ou artère principale	Signalétique (pictogrammes)
<ul style="list-style-type: none">• Aménagement d'un nouveau parc, d'une aire de pique-nique ou d'une aire de jeu• Ajout de supports à vélo et ajout de poubelles pour les déchets et le recyclage• Aménagement d'une nouvelle halte routière ou amélioration d'une halte routière existante	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de l'éclairage• Ajout de traverses piétonnières• Rénovation ou restauration du patrimoine bâti• Embellissement ou fleurissement du cœur villageois	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la signalisation dans les municipalités pour y retrouver les lieux de :<ul style="list-style-type: none">- vidange des eaux usées- stationnement- toilettes publiques- centre-ville- etc.

PROMOTION ET COMMUNICATION LOCALES AUPRÈS DES COMMERCES ET DE LA POPULATION		DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE
Communication aux citoyens	Animation et soutien aux commerces	Projets et événements
<ul style="list-style-type: none"> • Intégration du visuel Village-relais sur la papeterie et le site Web incluant les réseaux sociaux • Insertion d'une rubrique Village-relais dans le bulletin de la municipalité • Disponibilité du calendrier des événements de la municipalité • Suggestion aux commerçants d'intégrer le visuel (pictogramme) sur leurs divers outils de promotion 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'événements tels que déjeuners d'affaires, ou 5 à 7 • Distribution d'outils de promotion de la municipalité (carte de la localité valorisant les services et commerces) • Mise en place de programmes de rénovation des façades 	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'outils de promotion présentant les services, les attraits et les événements • Organisation d'événements tels que festivals, défis sportifs, marchés publics, rendez-vous gourmands, etc. • Développement de nouveaux attraits • Promotion de circuits mettant en valeur les attraits et les producteurs en agrotourisme
RESPECT DE LA CHARTE QUALITÉ		
<ul style="list-style-type: none"> • Diversification de l'offre commerciale en alimentation et restauration • Développement de formules diversifiées en matière d'hébergement • Amélioration de l'offre de services aux usagers de la route dans une optique de développement durable 		

L'IMPLANTATION ET L'AMÉNAGEMENT DE L'AIRE D'INFORMATION

Processus de planification et de conception :

- bonne connaissance de la réglementation municipale en place et des distances minimales de dégagement de la route à respecter;
- consultation des acteurs et analyse des besoins;
- analyse du site pour déterminer son potentiel et ses contraintes;
- réalisation de plusieurs esquisses pour trouver le scénario idéal;
- réalisation des plans d'exécution afin de procéder aux travaux d'aménagement.

Rappel des critères d'implantation de l'aire d'information :

- proximité des services et du noyau villageois;
- visibilité et facilité d'accès;
- espace de stationnement sécuritaire;
- présence d'un cadre de verdure.

Rappel des critères d'aménagement de l'aire d'information :

- positionnement du panneau de façon à faciliter sa consultation debout et à permettre aux utilisateurs de s'en approcher et de circuler autour;
- espaces de stationnement pour personnes handicapées bien délimités;
- aire de circulation clairement définie;
- végétation existante ou proposée pour encadrer l'espace et embellir le pourtour immédiat du panneau;
- mobilier urbain intégré et harmonisé;

- éclairage de mise en valeur renforçant le sentiment de sécurité;
 - autres éléments (signalisation, interprétation, fresque, belvédère, monument, fontaine, jeu pour enfants, bacs de plantations, etc.).
- Pour plus de détails, consultez le Guide d'implantation et d'aménagement des aires d'information.

PROPOSITION DE TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1 : MUNICIPALITÉ

1.1 PORTRAIT DE LA MUNICIPALITÉ

LIEU

HISTORIQUE

1.2 PORTRAIT SOCIOÉCONOMIQUE ET SOCIODÉMOGRAPHIQUE

1.3 OCCUPATION DU SOL

1.4 TABLEAU DES SERVICES

1.5 CARTE LOCATION DE SERVICES

SECTION 2 : DIAGNOSTIC

2.1 ÉVALUATION DES FORCES ET FAIBLESSES SELON LES SERVICES DE BASE ET LES AMÉNAGEMENTS

SECTION 3 : ORIENTATION ET DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

3.1 ORIENTATION

SECTION 4 : PLANIFICATION

4.1 PLAN D'ACTION (ACTIONS, COÛTS, MODE DE FINANCEMENT, CALENDRIER DE RÉALISATION, RESPONSABLE DU DOSSIER)

SECTION 5 : PANNEAU D'INFORMATION VILLAGE-RELAIS

5.1 PLAN D'AMÉNAGEMENT OU ESQUISSE ILLUSTRANT L'IMPLANTATION ET L'AMÉNAGEMENT DE L'AIRE D'INFORMATION QUI DOIT ACCUEILLIR LE PANNEAU D'INFORMATION

SECTION 6 : ENGAGEMENTS

6.1 EXEMPLAIRES DES ENGAGEMENTS DES COMMERCES

SECTION 7 : ANNEXES

7.1 EXEMPLAIRES DE L'INFORMATION DIFFUSÉE DANS LES MÉDIAS

7.2 CARTE, TABLEAU, ETC.

Annexe C

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT



Village-relais

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT

Nom de l'établissement : _____

Municipalité de : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Site Web : _____

Service(s) offert(s)

- | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Restauration | <input type="checkbox"/> Essence | <input type="checkbox"/> Alimentation | <input type="checkbox"/> Dépannage mécanique |
| <input type="checkbox"/> Remorquage | <input type="checkbox"/> Hébergement | <input type="checkbox"/> Services bancaires | <input type="checkbox"/> Réception des eaux usées |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie | <input type="checkbox"/> Services sanitaires | <input type="checkbox"/> Stationnement | <input type="checkbox"/> Information et signalisation |
| <input type="checkbox"/> Wi-Fi | <input type="checkbox"/> Borne de recharge électrique | <input type="checkbox"/> Pharmacie | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |

Heures d'ouverture de l'établissement

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Basse saison	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Haute saison	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Commentaires : _____

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

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

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

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

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

Téléphone : _____ Adresse courriel : _____

Fait à _____, le _____

Signature _____

Annexe D

OUTILS D'ÉVALUATION

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 incidences et les retombées économiques du Programme.

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 œuvre du plan d'action se veut l'occasion de rassembler chaque année l'information permettant de faire un suivi du plan d'action en fonction d'un échéancier donné, mais également d'en mesurer les premiers résultats.

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

- alimenter le rapport annuel qui doit être transmis au ministère des Transports;
- apporter un éclairage objectif et homogène au Comité des villages-relais du Québec;
- fournir de l'information permettant, si nécessaire, de faire évoluer le Programme de reconnaissance des villages-relais et la charte qualité;
- rendre compte à la population et aux commerçants des efforts fournis et des résultats atteints.

L'ÉVALUATION

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 trouvent à l'intérieur de la charte 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 à la page suivante.



CRITÈRES DE LA CHARTE QUALITÉ	INDICATEURS
LES SERVICES DE BASE	
<p>Restauration Un restaurant pouvant accueillir au moins 20 personnes. Heures d'ouverture : 7 h à 21 h tous les jours en haute saison (de juin à septembre), 7 h à 20 h en basse saison</p> <p>Distribution d'essence Au minimum, un service de distribution d'essence Tous les jours : 7 h à 23 h en haute saison 7 h à 21 h en basse saison</p> <p>Alimentation Une épicerie ou un dépanneur. 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>Qualité de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des heures d'ouverture • Formations (type, nombre, fréquentation...) • Propreté des lieux • Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : état actuel, programme des travaux, état d'avancement <p>Vie économique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évolution du chiffre d'affaires en pourcentage • Emplois : création, maintien • Maintien de l'activité : ouverture, fermeture, reprise • Clientèle : origine, évolution de la fréquentation
<p>Téléphone Un téléphone public accessible en tout temps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Accessibilité
<p>Signalisation et information Un panneau d'information bien signalisé et accessible en tout temps. Information sur les services offerts. Affichage des numéros de téléphone tels que le 9-1-1, Info-santé et le 511 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 indiquer un lieu d'accueil pour les personnes en difficulté. À l'intérieur du village-relais, une signalisation dirige les usagers de la route vers l'aire d'information.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement • Accessibilité • Mise à jour de l'information • Aménagement de l'aire d'information
<p>Stationnement 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 signalisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de places • Emplacement • Stationnements distinctifs • Gratuité • Présence d'aménagements (éclairage, bordure, marquage, revêtement...) • Évolution du nombre en fonction de l'évolution de la fréquentation
<p>Installations sanitaires Le village-relais doit offrir des installations sanitaires facilement identifiables, accessibles en tout temps (24 h/24), sécuritaires et sans obligation de la part des usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Propreté des lieux • Accessibilité (heures d'ouverture)

CRITÈRES DE LA CHARTE QUALITÉ	INDICATEURS
LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES	
<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage mécanique • Remorquage • Hébergement • Services de santé (CLSC, clinique médicale, hôpital, pharmacie) 	<p>Qualité de l'accueil</p> <p>Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : état actuel, programme des travaux, état d'avancement</p> <p>Formations (type, nombre, fréquentation...) Propreté des lieux</p> <p>Vie économique</p> <p>Évolution du chiffre d'affaires en pourcentage Emploi : création, maintien Clientèle : origine, évolution de la fréquentation</p>
Dispositif de réception des eaux usées	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Accessibilité
<p>Services bancaires</p> <p>Un service de guichet automatique accessible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité
<p>Lieu d'accueil et de renseignements touristiques</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 contribue à fournir un accueil plus personnalisé à la clientèle des villages-relais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence et maintien (contrôle effectué par le ministère du Tourisme)
DES AMÉNAGEMENTS DE QUALITÉ	
<p>Attraits touristiques</p> <p>Des attraits touristiques naturels ou culturels à caractère patrimonial (histoire, architecture, archéologie, etc.) ou contemporain (festivals, activités, curiosités, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des intérêts touristiques et des projets de mise en valeur des attraits • Nouvelles manifestations
<p>Espaces urbains</p> <p>La municipalité 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.</p> <p>Qualité et état du mobilier urbain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité et état de l'embellissement et du fleurissement • Organisation et traitement de la circulation interne en tenant compte de la cohabitation des différents usagers : piétons, cyclistes, automobilistes... • Cheminements piétonniers continus : présence de trottoirs desservant tous les centres d'intérêt et de services • Stationnements : vélos, autos, camions • Affichage publicitaire • Enfouissement des réseaux de lignes de distribution électriques et de lignes téléphoniques au centre-ville

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

AUTRES CRITÈRES	INDICATEURS
Outils de planification et d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures permettant d'améliorer la qualité des espaces et des bâtiments • Plan d'ensemble sur l'affichage publicitaire
Évolution de la population	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'habitants par année ou pyramide d'âge
Évolution des permis de construction/rénovation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de permis par année
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes (équivalents temps complet) • Coûts en ressources humaines et matérielles
Investissements	<ul style="list-style-type: none"> • Montant global • Montant par nature des investissements • Montant par catégories d'investisseur

Annexe E

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Accréditation (obtention du label ou retrait)	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer le processus de mise en candidature - Autoriser la municipalité à préparer son dossier de candidature (Ministre, voir procédure – lettre du ministre) - Accorder ou retirer l'appellation « Village relais »
Opérationnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre le mandat d'accompagnement des villages-relais confié à la Fédération de Villages-relais du Québec (FVRQ) - Soutenir et accompagner les répondants territoriaux dans les directions générales territoriales (DGT) - Organiser et présider les rencontres avec les répondants territoriaux (Comité du Réseau des villages-relais) - Ces rencontres ont pour objectifs de : <ul style="list-style-type: none"> • échanger et partager les expériences des répondants territoriaux • informer les DGT des divers changements au Programme de reconnaissance des villages-relais (Programme) • proposer des améliorations au Programme tels que des nouveaux outils méthodologiques (fiche d'évaluation, fiche de satisfaction, etc.) - Organiser et présider les rencontres du Comité des villages-relais du Québec (CVRQ) - Assurer la gestion des plaintes
Évaluation des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Commander et réaliser des audits - Recevoir et évaluer les plans quinquennaux incluant les rapports d'étape - Recevoir les analyses et le rapport annuel de la FVRQ - Communiquer l'appréciation aux municipalités ayant mis à jour leur plan d'action
Communication/promotion	Direction des communications (DCom) <ul style="list-style-type: none"> • Assumer le contact avec les médias • Élaborer la campagne de promotion annuelle • Assurer la mise en œuvre des actions de communication • Assurer un soutien à la préparation du Prix Inspiration
Évaluation du programme de reconnaissance des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les divers rapports produits - Évaluer l'évolution du Programme - Consulter le CVRQ sur les enjeux identifiés - Rendre compte des évaluations au ministre
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en tant que représentant gouvernemental du Programme
Financement	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir la contribution financière maximale de 40 000 \$ versée aux municipalités candidates pour l'élaboration du 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 ainsi que la mise à jour et l'impression des cartes et des tableaux des services - Contribuer financièrement à certains projets pilotes - Contribuer financièrement aux mandats confiés à la FVRQ

FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC (FVRQ)

Accréditation (obtention du label ou retrait)	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en tant que ressource conseil auprès du Ministère, du CVRQ et des municipalités - Faire du démarchage auprès des municipalités ciblées ou potentielles et offrir un accompagnement complémentaire à celui des DGT
Opérationnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Alimenter et outiller les villages-relais - Assurer la mobilisation du réseau - Organiser et animer le congrès annuel - Produire et diffuser un bulletin, un rapport d'activités, etc. - Créer une dynamique de réseau par des actions communes - Mettre en œuvre le plan triennal de la FVRQ - Travailler en collaboration avec la Direction des parcs routiers (DPR) et les DGT - Participer aux rencontres du CVRQ
Évaluation des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les villages-relais pour le rapport annuel - Accompagner les villages-relais dans la réalisation de leur rapport d'étape (bilan) ainsi que dans la mise à jour du plan quinquennal - Produire un rapport annuel synthèse des rapports des villages-relais - Fournir un exemplaire des rapports annuels aux DGT
Communication/promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir les villages-relais par une stratégie marketing complémentaire à celle du Ministère (DCom) - Promouvoir le concept de villages-relais et les initiatives des membres - Émettre des avis au sujet de la campagne de promotion du Ministère
Évaluation du programme de reconnaissance des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Relever les enjeux liés au respect de la charte qualité, notamment aux services - Proposer des pistes de solutions relatives aux enjeux identifiés
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> - Représenter l'ensemble des villages-relais auprès du Ministère - Représenter et promouvoir les intérêts collectifs des villages-relais du Québec dans une perspective de développement durable - Agir comme le principal interlocuteur des villages-relais du Québec auprès des différents ministères (MTQ, MAMH, Tourisme Québec, etc.) et organismes partenaires (FQM, UMQ, Alliance de l'industrie touristique du Québec, etc.) liés aux domaines connexes
Financement	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir un membership et une cotisation annuelle pour les municipalités reconnues - Rechercher des partenaires (ministères et organismes) pour la réalisation de projets

DIRECTIONS GÉNÉRALES TERRITORIALES (DGT)

Accréditation (obtention du label ou retrait)	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les candidatures - Préanalyser les candidatures et transmettre les commentaires à la DPR - Préparer l'entente d'élaboration du dossier de candidature avec la municipalité - 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 CVRQ
Opérationnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux demandes des municipalités et aux questions relatives au Programme - Travailler en collaboration avec la FVRQ - Participer au Comité du Réseau des villages-relais
Évaluation des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Commenter les rapports annuels produits par les municipalités de leur territoire - Analyser et commenter les rapports d'étape produits par les municipalités de leur territoire ainsi que les mises à jour des plans quinquennaux des municipalités - Transmettre les commentaires à la FVRQ et à la DPR
Évaluation du programme de reconnaissance des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre des commentaires sur l'évolution du Programme
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> - Agir comme représentant du Ministère sur le plan territorial

COMITÉ DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC (CRVQ)

Accréditation (obtention du label ou retrait)	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner les demandes de reconnaissance et transmettre les recommandations appropriées au ministre - Recommander au ministre le retrait de l'appellation « Village-relais » si la charte qualité n'est pas respectée
Opérationnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Participer aux rencontres du CVRQ - Évaluer les possibilités d'implication lors de recherche de solutions pour les villages-relais - Analyser les propositions formulées par le Ministère, les DGT ou la FVRQ et faire des recommandations au ministre
Évaluation des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Commenter les rapports d'étape et les plans quinquennaux - Formuler, au besoin, des recommandations au Ministère
Évaluation du programme de reconnaissance des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi de l'évolution du Programme et formuler des recommandations, si nécessaire

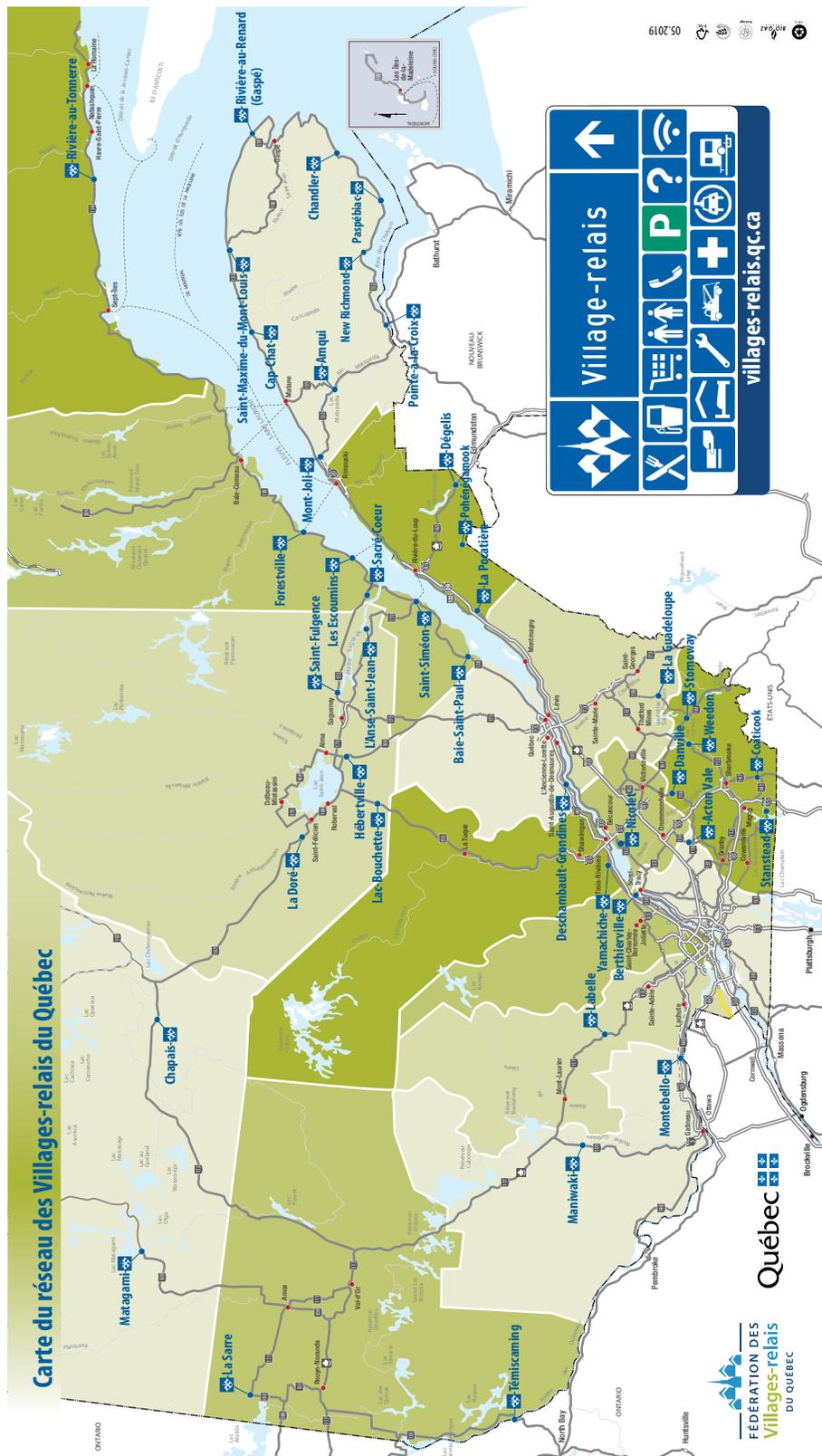
MUNICIPALITÉ

Accréditation (obtention du label ou retrait)	<ul style="list-style-type: none"> - Exprimer une volonté locale - Fournir des résolutions de la municipalité et de la MRC à la DGT - Dédier une ressource pour la préparation du dossier de candidature - Déposer le dossier complet à la DGT - Signifier la volonté de se retirer du Programme par résolution, le cas échéant
Opérationnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre le plan quinquennal - Assigner une ressource ou un chargé de projet responsable de coordonner la mise en œuvre du plan quinquennal et d'assurer la mise à jour périodique des services de base (sur le panneau « Village-relais » et sur le site de la FVRQ) - Organiser et animer les rencontres du comité local responsable du dossier village-relais qui : <ul style="list-style-type: none"> • assure le suivi du plan quinquennal • veille au respect de la charte qualité, notamment en ce qui concerne la desserte des services de base • recherche des solutions lorsqu'un service est vulnérable • entretient les relations (mobilisation) avec les commerçants et les établissements donnant les services • participe aux actions communes organisées par la FVRQ
Évaluation des villages-relais	<ul style="list-style-type: none"> - Produire le rapport annuel sur le site Web de la FVRQ - Évaluer la portée des actions réalisées dans un rapport d'étape tous les cinq ans (appréciation globale et écarts) - Mettre à jour le plan quinquennal
Communication/promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir localement le concept de villages-relais par : <ul style="list-style-type: none"> • L'intégration du logo sur le site Internet de la Municipalité • La diffusion d'information ponctuelle dans le bulletin de la municipalité • L'identification claire des établissements signataires à l'aide du logo (autocollant électrostatique) dans leur vitrine • L'organisation de séances d'information
Représentation	<ul style="list-style-type: none"> - Représenter l'ensemble des commerçants auprès de la FVRQ et du Ministère - Alimenter la FVRQ et les DGT pour faire les représentations nécessaires concernant les problématiques liées aux villages-relais
Financement	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher des partenaires (MRC, ministères, organismes, entreprises) afin de réaliser le plan d'action

Annexe F

CARTE DU QUÉBEC INCLUANT
LES VILLAGES-RELAIS RECONNUS

Carte du réseau des Villages-relais du Québec



Annexe G

PLAN DE VISIBILITÉ

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, d'un panneau d'information et d'une signalisation routière.

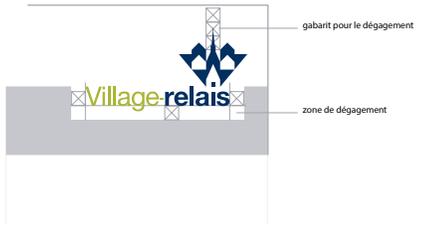
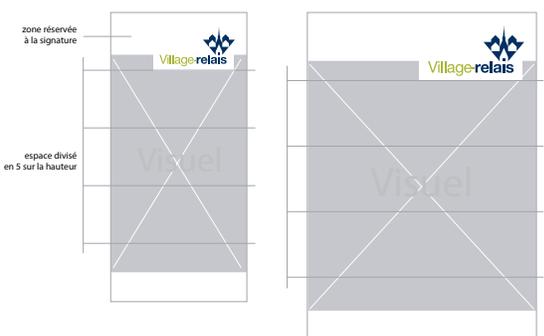
LE PICTOGRAMME

Le Ministère a conçu un pictogramme qui constitue un identifiant de tous les villages-relais, que ce soit pour des besoins en matière de signalisation routière, de communication, de documents promotionnels ou encore de correspondance. Les caractéristiques techniques sont présentées dans la charte graphique ci-dessous. Tous les villages-relais et leurs signataires ont accès gratuitement au pictogramme en le demandant à leur représentant territorial.

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



Québec 

SIGNATURE

Couleurs



TYPOGRAPHIE

Village- Helvetica roman
relais Helvetica bold

COULEURS

 Pantone couché: 654 C
 non couché: 295 U
 Process 100 C - 73 M - 10 J - 48 N

 Pantone couché: 383 C
 non couché: 583 U
 Process 26 C - 3 M - 93 J - 17 N

Noir et blanc



Associée au nom du village



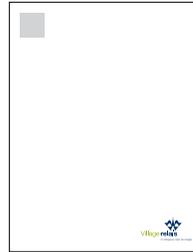
Nom du village 25 caractères et plus,
aligner à droite



Nom du village 24 caractères et moins,
aligner à gauche

PAPETERIE

Papier, enveloppe, carte



AUTOCOLLANT



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



< exemple d'application de l'autocollant

ENSEIGNE

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

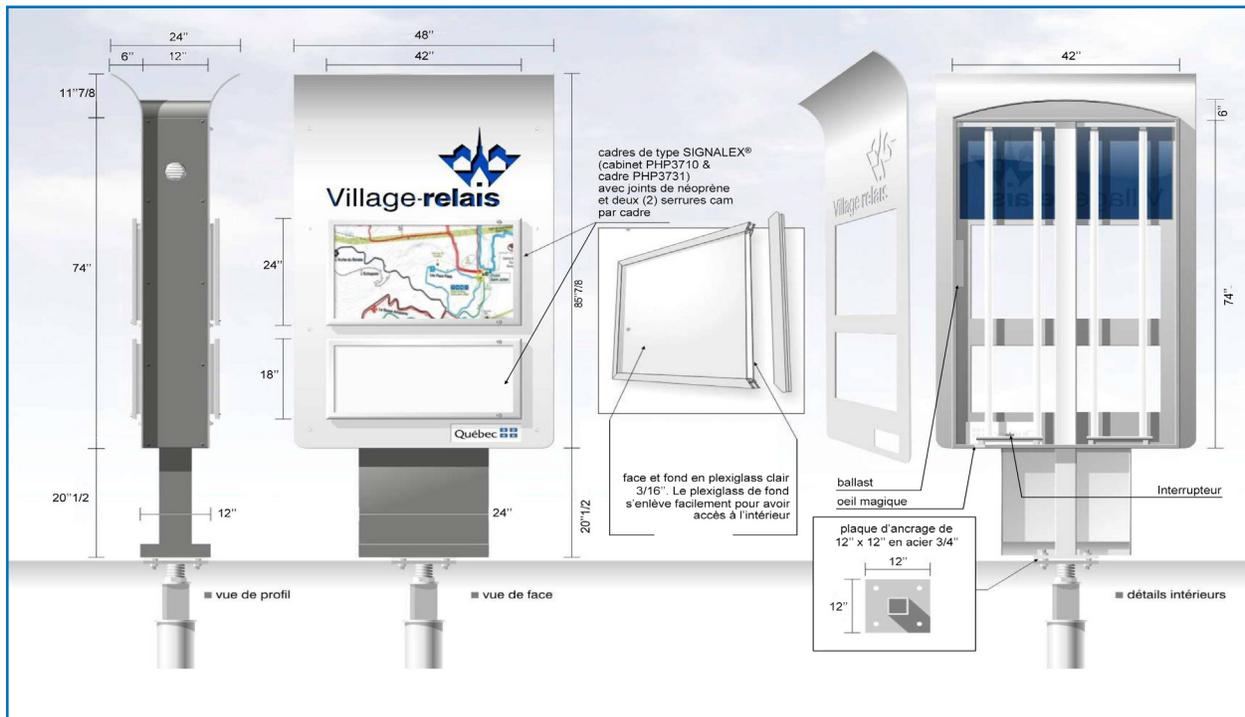
une carte géographique du Village-Relais
le nom du Village-Relais et ses services



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 résulte d'un consensus entre la municipalité et le Ministère, chargé de son installation.

Le panneau d'information demeure la propriété du Ministère. Il en assume les coûts de fabrication, d'installation et de réparations majeures en cas d'accident ou de remplacement et la mise à jour des cartes et tableaux présents à l'intérieur. Le village-relais assume l'installation électrique et veille à l'entretien du panneau d'information (nettoyage, remplacement des pièces défectueuses ou abîmées à la suite de vandalisme, etc.)¹¹ et à la mise à jour régulière de l'information.



Installation d'un pieu

Éléments à prendre en compte par la municipalité :

- Mettre en place un caisson sous la boîte de jonction de façon qu'il n'y ait pas de remplissage en dessous de cette boîte afin d'éviter que le gel ne soulève le pieu. Minimum de 10 cm de jeu en dessous.
- La partie du pieu dépassant le sol doit être d'au plus 15 cm afin de limiter l'oscillation du panneau.
- Compacter le sol autour du pieu afin de limiter l'oscillation du panneau.

Le Ministère assume les frais d'installation du pieu.

¹¹ Consultez le guide d'entretien du panneau d'information fourni à cet effet.

Emplacement du panneau d'information

Le panneau d'information situé en bordure d'une route est un objet fixe qu'un véhicule peut heurter s'il quitte la chaussée à la suite d'une perte de contrôle. Le long d'une route qui relève de la compétence du Ministère, certaines normes édictées par ce dernier doivent être respectées. La présente procédure vise à guider la municipalité afin qu'elle choisisse un emplacement sécuritaire pour l'installation d'un panneau localisé le long d'une route relevant de la compétence du Ministère.

Étapes à suivre

1. Si le panneau est installé sur une route municipale, la municipalité détient la compétence quant à la position de celui-ci. Cependant, il lui est suggéré de suivre les normes du Ministère.
2. Si le panneau est installé sur une route du Ministère, mais dans une zone où il y a déjà une multitude d'objets fixes situés de 0 à 4 m de la ligne de rive de la route, la municipalité peut installer le panneau où bon lui semble, pourvu qu'il soit plus loin de la ligne de rive que la majorité des autres objets fixes.
N. B. On entend par objet fixe un arbre, une maison, un poteau, une enseigne publicitaire sur une base non fragilisée, etc. La ligne de rive est la ligne d'accotement généralement blanche et la distance à mesurer va perpendiculairement de l'objet fixe à la ligne de rive.
3. Si le panneau est installé sur une route du Ministère dans une zone où il n'y a pas ou très peu d'objets fixes situés de 0 à 4 m de la ligne de rive de la route, suivre les étapes suivantes avant de décider de l'emplacement final du panneau.
4. Obtenir la vitesse affichée de la route à l'endroit du panneau et vérifier si celui-ci n'est pas situé dans une courbe extérieure importante ou dans une pente descendante importante, perpendiculaire à la ligne de rive.
5. Pour une vitesse affichée de **50 km/h** sans courbe extérieure ni pente descendante importante :
 - si le panneau doit être installé à **4 m** et plus de la ligne de rive, il est situé correctement. Communiquez avec la direction générale territoriale de votre région pour l'en informer.
 - si le panneau ne peut être installé à **4 m** et plus de la ligne de rive, communiquez avec la direction générale territoriale de votre région afin qu'elle procède à l'étape 7.
6. Pour une vitesse affichée de **70 km/h** sans courbe extérieure ni pente descendante importante :
 - si le panneau doit être installé à **5 m** et plus de la ligne de rive, il est installé correctement. Communiquez avec la direction générale territoriale de votre région pour l'en informer;
 - si le panneau ne peut être installé à **5 m** et plus de la ligne de rive, communiquez avec la direction générale territoriale de votre région afin qu'elle procède à l'étape 7.
7. Pour toute autre vitesse affichée ou en présence d'une courbe extérieure importante ou dans une pente descendante importante ou pour des installations en deçà de **4 m** de la ligne de rive pour une vitesse affichée de 50 km/h ou de **5 m** pour une vitesse affichée de 70 km/h : la vérification de la conformité à la norme du Ministère sera faite par la direction générale territoriale à partir des données suivantes devant être fournies par le centre de services de votre région :
 - vitesse affichée;
 - appréciation de la pente descendante;
 - appréciation du rayon de courbure de la courbe extérieure;
 - nombre moyen de véhicules passant par jour sur la route (DJMA) le plus près possible de l'endroit où sera situé le panneau.

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

Présignalisation (deux municipalités consécutives situées sur le même axe routier) 2400 mm X 900 mm



I-620-1

Présignalisation (une municipalité) 2400 mm X 900 mm

I-620-2

Identification 2400 mm X 1 200 mm

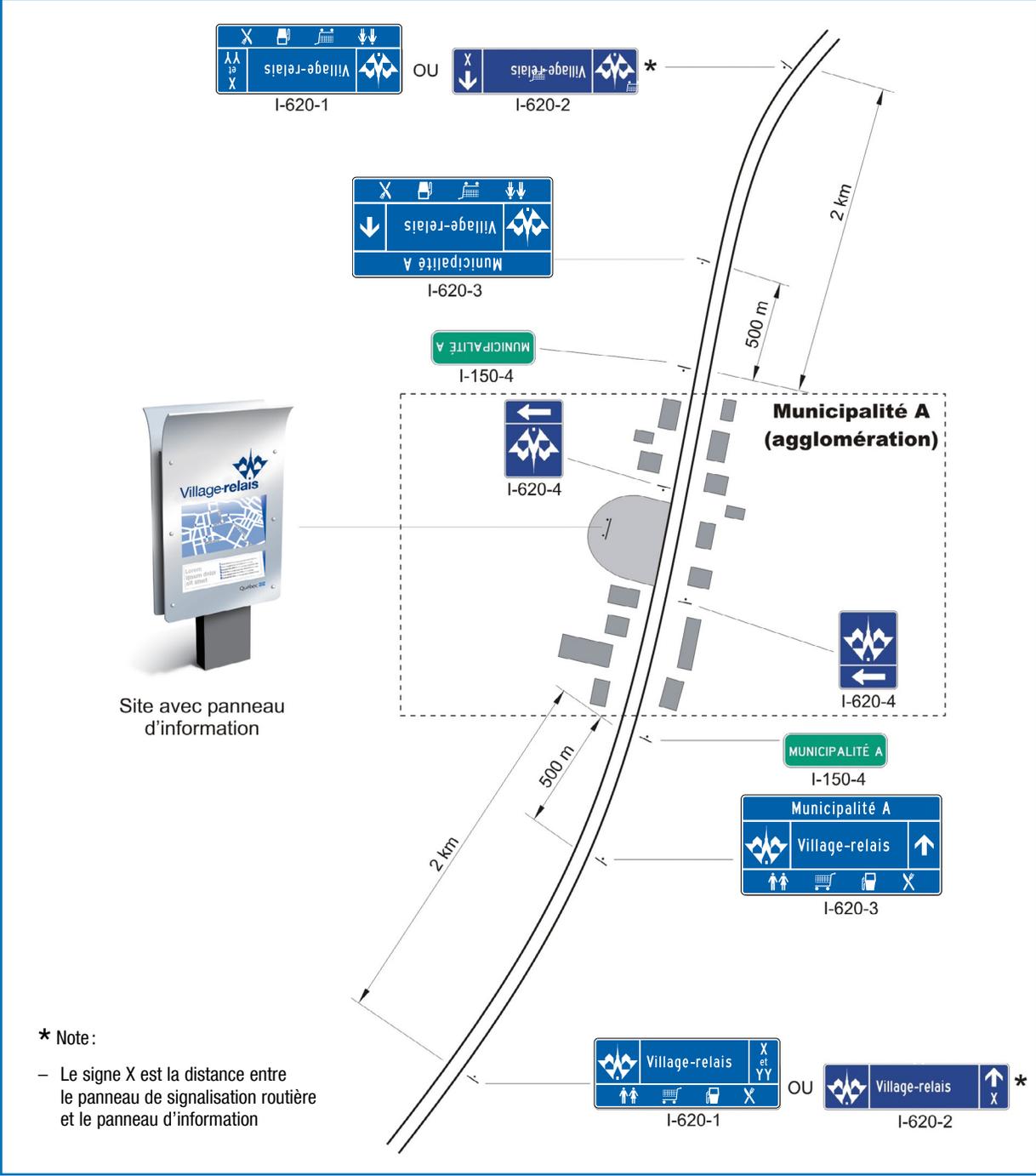


I-620-3

Site d'information 600 mm X 600 mm



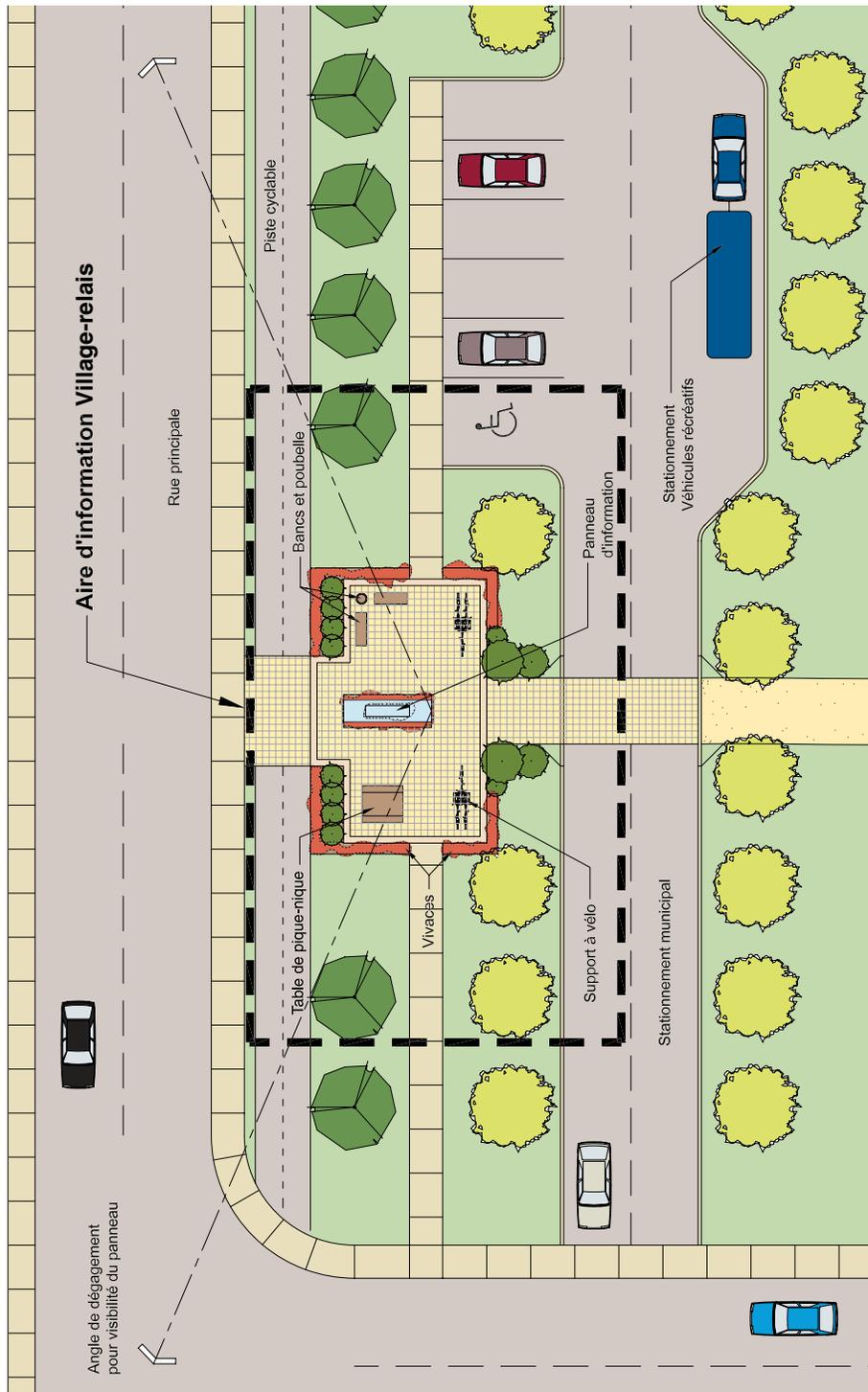
I-620-4



Annexe H

IMPLANTATION ET AMÉNAGEMENT DES AIRES D'INFORMATION

EXEMPLE D'IMPLANTATION ET D'AMÉNAGEMENT D'UNE AIRE D'INFORMATION DANS UN STATIONNEMENT EXISTANT



Échelle: 1:250

BIBLIOGRAPHIE

Documents

HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION. *Répertoire des arbres et arbustes ornementaux, 3^e édition*, 2006, 547 pages.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Guide des villages-relais*, Direction des parcs routiers, 2006, 302 pages.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Tomes I à VII*, Les Publications du Québec, 2007.

Sites Internet

Association des architectes paysagistes du Québec

www.aapq.org

Fédération nationale des Villages étapes de France

www.village-étape.fr

La Fondation Rues principales

www.ruesprincipales.org

Ruralys, organisme ayant développé une expertise en architecture ancienne, en paysages naturels, en patrimoine génétique et végétal, etc.

www.ruralys.org

Annexe I

FICHE D'ÉVALUATION

FICHE D'ÉVALUATION

Nom du village-relais : _____

Cocher la réponse qui correspond à la situation observée

Restaurant

	oui	non
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 22 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 réduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<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 réduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement	<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 réduite	<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 réduite	<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 réduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement

Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat

Épicerie ou dépanneur **oui non**

Ouvert de 7 h à 23 h en haute saison

Ouvert de 7 h à 21 h en basse saison

Accessible aux personnes à mobilité réduite

Présence du pictogramme sur la façade de l'établissement

Allure générale du bâtiment et de son environnement immédiat

Guichet automatique

Accessible 24 heures sur 24

Accessible aux personnes à mobilité réduite

Stationnement

Accessible 24 heures sur 24

Signalisation adéquate

Éclairage adéquat

Stationnement gratuit

Accessible aux personnes à mobilité réduite

Installations sanitaires

Accessibles 24 heures sur 24

Accessibles aux personnes à mobilité réduite

Bien entretenues

Dispositif de réception des eaux usées

Accessible 24 heures sur 24

Signalisation adéquate

Commentaires sur l'état général du village-relais

Nom de l'évaluateur : _____

Date : _____

Annexe J

INFORMATION SUR LE PROGRAMME
ET LES VILLAGES-RELAIS

INFORMATION SUR LE PROGRAMME ET LES VILLAGES-RELAIS

SITE INTERNET DU MINISTÈRE

<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/projets-infrastructures/info-reseau-routier/Pages/haltes-routieres-villages-relais.aspx>

<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/entreprises-partenaires/municipalites/Pages/Comment-devenir-un-villages-relais.aspx>

INFORMATION SUR LES VILLAGES-RELAIS

SITE DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION

quebec511.info

SITE DE LA FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC

villages-relais.qc.ca

Annexe K
FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS
DU QUÉBEC

FÉDÉRATION DES VILLAGES-RELAIS DU QUÉBEC

La Fédération des Villages-relais du Québec a été fondée en septembre 2009 par les municipalités reconnues décidées à se donner une voix commune. La Fédération veille au développement du Programme et à l'optimisation des retombées dans le milieu.

La Fédération a établi son siège social à Danville, soit dans l'un des premiers villages-relais. Ses axes d'intervention sont à multiples niveaux : représentation des villages-relais auprès du Ministère, suivi des travaux de mise en œuvre et de développement du réseau, promotion auprès du grand public avec différents outils Web, partage des savoir-faire entre les municipalités et leurs commerçants, développement de partenariats avec les organisations et instances liées au concept, mise en place de projets pour répondre aux besoins émergents des villages-relais et des voyageurs.

MISSION

La Fédération a pour mission :

- de représenter l'ensemble des villages-relais auprès du Ministère;
- d'être reconnu comme le principal interlocuteur des villages-relais du Québec par les différents ministères et organismes agissant dans le domaine (UMQ, FQM, MAMH, Tourisme Québec, Alliance de l'industrie touristique, MRC, associations touristiques régionales, etc.);
- de faire la promotion des villages-relais par une stratégie marketing complémentaire à celle du Ministère;
- de promouvoir le concept de «Villages-relais» et les initiatives des membres;
- de représenter et de promouvoir les intérêts collectifs des villages-relais du Québec dans une perspective de développement durable;
- d'assurer le suivi de la qualité des services offerts et de leur amélioration;
- de créer une dynamique réseau par des actions communes.

SA STRUCTURE

Organisme sans but lucratif créé en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies (RLRQ, chap. C-38, la Fédération est composée de l'ensemble des villages-relais adhérents qui sont représentés par le maire ou un représentant désigné par la municipalité. Elle est gérée par un conseil d'administration de sept (7) membres qui sont élus, soit par collège électoral-territorial (5 membres), soit par l'assemblée générale (2 membres).

Les villages-relais membres de la Fédération versent une cotisation qui est fixée par l'assemblée générale chaque année.

COORDONNÉES

Fédération des Villages-relais du Québec

12-B, route 116 Ouest, C.P. 2057

Danville (Québec) JOA 1A0

Téléphone : 819 839-3444

Courriel : info@villages-relais.qc.ca

Site internet : villages-relais.qc.ca

