

Le 30 janvier 2017

Attention : Monsieur Rémi Côté  
Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports  
Direction des parcs routiers  
700, boulevard René-Lévesque Est, 25<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1R 5H1  
Tél. : [418 646-8301](tel:4186468301) poste 22623  
Courriel : <mailto:remi.cote2@transport.gouv.qc.ca>

Tel que prévu dans notre plan quinquennal 2012-2017, voici le rapport d'activités réalisées dans le village-relais de Cap-Chat en 2016.

### État d'avancement du plan d'action

#### **1) Aménagement d'une aire d'accueil et d'information village-relais**

Projet complété à 100%.

#### **2) Aménagement d'installations sanitaires**

Projet complété à 100%.

#### **3) Qualité de l'accueil**

La première année suivant notre accréditation, le cours de l'Association Touristique Régionale portant sur le service client était offert à tous les employés des établissements en service de base ayant une incidence sur la qualité d'accueil. Toutefois, par manque d'effectifs, peu de gens pouvaient y assister.

Le concept d'une formation en ligne informatique, conçue par l'équipe de la Fédération des Village-Relais du MTQ, a été approuvé par le comité de suivi Village-Relais. La responsable Village-Relais de Cap-Chat s'implique dans le développement de ce programme informatique.

#### **4) Accessibilité universelle**

Respect de la charte qualité avec un établissement (gîte Arc en ciel) muni des installations requises pour l'accessibilité universelle

#### **5) Dispositif de réception des eaux usées**

Projet complété à 100%. Nouveau dispositif sans frais installé par la ville au Centre Sportif Claude Jourdain.

## 6) Suivi du plan quinquennal

Depuis l'accréditation Village-Relais, notre comité de suivi Village-Relais, qui regroupe les acteurs locaux mentionnés ci-dessous, se réunit deux fois par année.

M. Keven Gauthier, Directeur général de la ville de Cap-Chat

M. Régis Soucy, Conseiller municipal pour le Village-Relais

Mme Marie-Claire Ross, Hébergement, Propriétaire du Domaine Ross

M. René Côté, Attractions touristiques, Propriétaire du Studio d'art

M. Denis Francoeur, Propriétaire du Dépanneur et du Pétro-Canada

M. Stéphane Lemieux, Responsable des Loisirs pour la ville de Cap-Chat

Mme Kathryn Ducharme, Responsable du dossier Village-Relais et du site Internet municipal

### Sujets discutés le 15 juin 2016

- Ré-accréditation de notre Village-Relais
- Réévaluation des services de base
- Changements dans les services de base
- Enseigne Village-Relais
- Site Internet et promotion touristique
- Aménagements paysagers
- Qualité d'accueil
- Congrès Village-Relais
- Mobilisation de la population

### Sujets discutés le 10 novembre 2016

- Changements dans les services de base
- Mise-à-jour de l'enseigne Village-Relais
- Promotion touristique (visibilité et accessibilité)
- Enseigne Village-Relais
- Qualité d'accueil
- Aménagements paysagers
- Mobilisation de la population

## 7) Entretien des espaces urbains

Du personnel supplémentaire est engagé chaque année pour s'occuper de l'entretien paysager de Cap-Chat. RÉ.S.07.06.16

Des bacs à fleurs ont été installés dans les aires de détente et dans l'aire d'accueil et d'information Village-Relais.

## 8) Amélioration des espaces urbains et exploitation d'un service d'information touristique

Depuis 2013, un cours d'horticulture est offert aux citoyens de Cap-Chat. Cette formation a été initiée via le programme Village-Relais afin d'améliorer les aménagements paysagers. Redemandé par la population à chaque printemps, ce cours fait dorénavant partie des mœurs dans le Village-Relais de Cap-Chat.

### Projet d'aménagement du secteur du banc Cap-Chat

Une mise de fond a été autorisée par la ville pour un projet d'aménagement du secteur du banc Cap-Chat visant l'amélioration des infrastructures culturelles par la rénovation et la construction d'installations vouées aux arts et au patrimoine. RÉ.S.11.11.16

La ville de Cap-Chat a fait une demande d'aide financière au gouvernement fédéral qui a annoncé l'investissement de dollars additionnels dans l'amélioration des infrastructures culturelles grâce au Fonds du Canada pour les espaces culturels. RÉ.S.10.09.16

Ce projet pourrait éventuellement être soumis au concours **Prix Inspiration** lancé par la Fédération des Villages-relais du Québec.

## 9) Promotion touristique

Pour les internautes, la responsable Village-Relais effectue toutes les mises-à-jour sur le Portail officiel de la ville de Cap-Chat ([www.ville.cap-chat.ca](http://www.ville.cap-chat.ca)) ainsi que sur le site de la Fédération des Village-Relais du Québec.

Pour les passants, un service d'information touristique est accessible à la Halte routière Capucins qui se trouve à l'entrée ouest de la ville ainsi que chez Valmont Plein Air juste en face de la Halte routière de Cap-Chat.

### Charte Qualité

La responsable Village-Relais garde un contact régulier avec les établissements signataires et effectue une tournée générale chez tous les commerçants avant la saison touristique.

### Mobilisation de la population

Des séances de mobilisation ont eu lieu au cours des années 2012, 2013 et 2014 mais, depuis ce temps, seuls les nouveaux fournisseurs de services de bases reçoivent une présentation privée pour présenter le Village-Relais.

Le comité de suivi Village-Relais autorise la responsable du programme à se rendre à l'école secondaire de Cap-Chat pour mobiliser les étudiants en les renseignant et en les impliquant directement dans le processus.

### Autoévaluation des services offerts et respect de la charte qualité pour l'année 2016

Une réévaluation des services de base et du respect de la charte qualité se trouve en annexe.

Document rédigé par Mme Kathryn Ducharme, Responsable du Village-Relais de Cap-Chat  
Courriel : [ducharme.kathryn@gmail.com](mailto:ducharme.kathryn@gmail.com)