

Le 7 décembre 2015

Attention : Monsieur Guillaume Bouchard  
Direction du Bas Saint-Laurent  
Centre de services de Saint-Pascal  
185, rue Varin, 1er étage  
Saint-Pascal, Québec, G0L 3Y0

Tel que prévu dans notre plan quinquennal 2012-2017, voici le rapport d'activités réalisées dans le village-relais de Cap-Chat en 2015.

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

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

Projet complété à 100%. De plus, nous avons ajouté un bac à fleur au pied du panneau d'information en juin.

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

Projet complété à 100%. De plus nous projetons y installer une table à langer.

#### **3) Qualité de l'accueil**

Approuvé à l'unanimité par le comité de suivi du Village-Relais, une formation basée sur les 5 dimensions de la qualité et, spécialement conçue pour notre municipalité sera offerte gratuitement à tous nos commerçants en services de base en mai 2016.

La gestion du système de satisfaction de la clientèle a été intégrée au volet Qualité d'accueil. De plus, à la demande du directeur général, le plan cours inclura aussi la connaissance de nos attraits touristiques.

#### **4) Accessibilité universelle**

Le gîte Arc en ciel est muni des installations requises pour l'accessibilité universelle. Le gîte Au Crépuscule prévoit rénover ses installations. Toutefois, nous attendons de connaître les changements aux exigences requises dans ce dossier avant de procéder.

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

Projet complété à 90%. Ajout d'un dispositif supplémentaire installé au Centre Sportif Claude Jourdain. Une affiche sera installée pour indiquer l'emplacement du dispositif qui sera cimenté.

## 6) Suivi du plan quinquennal

Nous tenons 2 réunions du comité de suivi par année soit l'une avant et l'autre après la saison touristique. Ces rencontres servent à suivre notre plan quinquennal et l'améliorer au besoin.

Notre comité de suivi regroupe plusieurs acteurs locaux soient :

- M. Keven Gauthier, Directeur général de la ville de Cap-Chat
- M. Régis Soucy, Conseiller municipal pour le Village-Relais
- M. Alain Richard, Nouveau propriétaire de la Pizzeria 132
- 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

## 7) Entretien des espaces urbains

Trois étudiants ont été engagés cette année pour s'occuper exclusivement de l'entretien paysager dans la ville. Cinq nouveaux bacs à fleurs ont été installés dans les aires de détente.

## 8) Amélioration des espaces urbains

De plus, à la demande de la population, des démarches seront entreprises dès le printemps 2016 pour offrir une formation en horticulture pour les citoyens de notre Village-Relais via le Centre de formation Champagnat. Cette formation ayant été très appréciée par la population en 2013.

Cette année, le lettrage des enseignes « Cap-Chat », situées aux deux extrémités de la ville, sera complètement refait par un artiste local.

Cette année, la ville a investi près de \$10,000 pour des installations d'eaux potables à la halte routière située à l'entrée ouest de la ville comprend une cantine et un kiosque d'artisanat et une aire de détente.

## 9) Promotion touristique

Le site Internet [www.ville.cap-chat.ca](http://www.ville.cap-chat.ca) ainsi que les informations relatives au Village-Relais de Cap-Chat sur le site de la Fédération sont rigoureusement mis-à-jour par Mme Ducharme.

Cette année, la ville de Cap-Chat a investi \$2,000 dans la mise-à-niveau de son site Internet afin qu'il soit adapté aux téléphones cellulaires.

## 10) Exploitation d'un service d'information touristique

Situé face à l'aire d'accueil et d'information Village-Relais, Valmont Plein Air, comprend un kiosque touristique. De plus, à l'extrémité ouest de la ville, le kiosque d'artisanat de la halte routière Capucins accueillent chaleureusement les visiteurs en saison haute.

## **Charte Qualité**

Notre 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.

Toutefois cette année, nous projetons mobiliser les personnes ayant une incidence sur la qualité via notre formation en qualité d'accueil adaptée à la ville de Cap-Chat.

De plus, Mme Ducharme visitera les écoles pour informer les étudiants jeunes sur ce qu'est un Village-Relais et les inviter à participer au Programme.

## **Autoévaluation des services offerts et respect de la charte qualité (document en annexe)**

Document rédigé par Mme Kathryn Ducharme, Responsable du Village-Relais de Cap-Chat  
Courriel : [infosite@cap-chat.ca](mailto:infosite@cap-chat.ca)