

# Les critères de qualité

## « bed+bike »

Les cyclotouristes s'attendent à ce que votre établissement réponde aux exigences suivantes. Ce sont des critères indispensables pour bénéficier de la certification qualité attribuée par le ministère du Tourisme :

### Les exigences minimales

#### 1. Accueil des cyclotouristes aussi pour une seule nuit.

Les cyclotouristes, qui parcourent un itinéraire en étapes, changent quotidiennement de lieu d'hébergement. Ils dépendent de la bonne volonté des hébergeurs de les accueillir pour une seule nuit. Les cyclistes décident souvent à la dernière minute de leur hébergement. Leur choix dépend de la météo, du trajet parcouru et de leur ressenti du point de vue touristique.

#### 2. Local à vélos gratuit et fermé pendant la nuit.

Pour le client, il est rassurant de savoir que son vélo est à l'abri dans un local sec et protégé contre le vol. L'accès au local devrait être dépourvu de marches et interdit aux personnes non autorisées.

#### 3. Possibilités de sécher ses vêtements et son équipement.

Les cyclistes qui ont pédalé sous la pluie et qui arrivent trempés sur leur lieu d'hébergement doivent avoir la possibilité d'y sécher leurs vêtements et leur équipement. Un local chauffé avec la possibilité d'étendre ses vêtements, un sèche-linge ou éventuellement une salle de bain avec chauffage fera l'affaire.

#### 4. Proposer un petit-déjeuner riche en vitamines et en féculents ou une possibilité de se préparer à manger

Les cyclotouristes ont besoin d'un petit-déjeuner adapté à leur activité. Outre les produits d'un petit-déjeuner classique, des produits de blé complet, des céréales, des fruits frais et des jus de fruits seront proposés. Les établissements qui n'offrent pas de petit-déjeuner doivent le préciser dans la fiche de renseignement et afficher une liste des magasins les plus proches où le client pourra effectuer des achats.

#### 5. Affichage, prêt ou vente de cartes et de guides de randonnées régionales à vélo, ainsi que des horaires des bus, des trains et des bateaux.

Les supports d'informations permettent aux cyclotouristes de découvrir des excursions intéressantes dans les environs et de planifier certaines portions de leur parcours en transports en commun.

#### 6. Mise à disposition d'un kit de dépannage contenant les principaux outils de réparation.

En mettant à disposition le matériel nécessaire, vous permettez aux cyclotouristes d'effectuer quelques travaux d'entretien et surtout les petites réparations. La LVI peut vous fournir une liste des outils indispensables. Vous avez également la possibilité de commander auprès de la LVI un coffret de dépannage complet à un prix avantageux.

#### 7. Informations, horaires d'ouverture et numéros de téléphone des magasins de vélos les plus proches pour les réparations plus importantes.

La mise à disposition et la communication d'informations sont un service indispensable. En cas de réparations importantes, vous devrez être en mesure de contacter rapidement le magasin spécialisé le plus proche afin que les cyclotouristes puissent reprendre la route le plus rapidement possible.

### Les offres supplémentaires

Vous proposerez en plus des critères qui précèdent **au moins deux autres services** de la liste ci-dessous. En fonction des moyens de votre établissement et des services que vous souhaitez mettre en avant, vous choisirez au moins deux des offres supplémentaires qui feront partie de vos propres critères de qualité :

#### A. Conseiller les clients dès la réservation pour un voyage en transports en commun respectueux de l'environnement.

Voyager en transports en commun permet aux cyclotouristes d'organiser leur séjour selon leurs envies. Les cyclotouristes étrangers apprécient d'obtenir des renseignements pertinents sur les moyens de transport leur permettant de voyager confortablement avec leur vélo vers le Luxembourg, et de se déplacer en train et en bus à l'intérieur du pays.

#### B. Service de navette pour les clients à vélo.

Ce service permet aux établissements éloignés des itinéraires cyclables d'inciter les cyclotouristes à passer une nuit chez eux.

#### C. Location de vélos de bonne qualité.

Vos clients qui voyagent sans vélo peuvent être intéressés par une telle offre leur permettant de découvrir les environs à deux-roues. Cependant, nous vous conseillons de vous associer aux sociétés de locations de vélos situées à proximité plutôt que d'acheter vos propres vélos, qui nécessitent un entretien spécifique régulier.

#### D. Offre de randonnées à vélo à la journée dans les environs de votre établissement et mise à disposition de matériel d'information supplémentaire sur la région.

Des randonnées organisées par l'hébergeur ou des informations sur d'autres randonnées d'une journée peuvent inciter vos clients à prolonger leur séjour dans votre établissement. Les idées de randonnées à vélo dans les environs ainsi que vers les attractions touristiques se trouvant à proximité peuvent être présentées dans un classeur et mises à disposition dans la salle de détente ou encore être affichées sur un tableau d'informations.

#### E. Transfert des bagages depuis le dernier et/ou vers le prochain établissement.

Le transport des bagages par les hébergeurs permet notamment aux familles avec enfants et aux clients âgés de parcourir de plus longues distances.

#### F. Service de réservation pour la nuit suivante dans des établissements accueillant les cyclotouristes.

De manière générale, il est conseillé aux cyclotouristes de réserver un hébergement à l'avance. La prise en charge de la réservation de la nuit suivante par l'hébergeur est un service unique que les cyclistes apprécieront.

#### G. Mise à disposition de pièces de rechange en collaboration avec le magasin de vélos le plus proche.

En cas de panne, le client dépend de votre aide. La collaboration avec un magasin de vélos à proximité peut être un réel avantage pour les deux parties.

#### H. Informations sur d'autres établissements accueillant les cyclotouristes dans la région.

Ces informations permettent aux établissements partenaires de mieux présenter la région aux clients et de leur donner le sentiment d'être entre de bonnes mains. Lorsque votre établissement est fermé temporairement, vous afficherez une liste des établissements partenaires ouverts les plus proches.

#### I. Panier-repas à emporter.

Vous remettrez au client un panier-repas complet ou vous lui proposerez de composer lui-même son panier-repas en se servant du buffet du petit-déjeuner.

#### J. Livre d'or contenant les meilleurs moments vécus à vélo dans la région.

Un livre d'or donne des idées pour l'organisation de la suite du séjour ou informe sur les visites et les destinations d'excursion intéressantes et peut donc inciter les clients à prolonger leur séjour dans votre établissement.