

FAQ

Version du 02.03.2020

Accès internet

Est-il possible d'utiliser l'internet ?

Un accès WIFI est disponible dans toutes les salles de formation. Pour en profiter il suffit de vous enregistrer dans le réseau GouvNet. Voir instructions sur le tableau d'affichage dans le hall d'entrée du centre.

Affichage

Y a-t-il des restrictions pour l'affichage ?

Il est en effet interdit d'afficher sur les murs. L'affichage sur les portes et fenêtres n'est permis qu'avec le ruban adhésif autorisé par les responsables du centre, et qui ne laisse aucune trace.

Check-in

Que dois-je faire pour obtenir les clés des chambres/de ma salle de formation ?

En semaine : Vous recevrez les clés de votre chambre au bureau des responsables du centre à partir de 12h00 contre signature. Les clés pour les salles de formation vous seront bien sûr données lors de votre arrivée au centre. Adressez-vous au bureau des responsables du centre. Ils vous feront remplir la fiche d'hébergement que vous devrez remplir et remettre de suite aux responsables du centre en cas de nuitée.

Les weekends : Les clés vous seront remises par le personnel de la réception de l'auberge de jeunesse sous forme d'un dossier d'accueil. Il vous faudra remplir la fiche d'hébergement et la remettre de suite à la réception de l'auberge de jeunesse.

Veillez enlever vos chaussures et les placer dans les étagères dans l'entrée principale avant d'aller dans vos chambres. Il est conseillé d'amener ses pantoufles pour circuler dans le bâtiment pendant votre séjour et maintenir les sols des étages propres.

Ces clés ouvrent les dortoirs ainsi que la porte principale du Centre.

Check-out

Où dois-je remettre les clés ?

En semaine : les clés sont à remettre au bureau des responsables du centre pour 9h00, pour que nous puissions préparer les chambres pour les groupes suivants.

Les weekends : Merci de libérer les chambres à 09h00 le jour de votre départ. Veuillez déposer les clés à la réception de l'auberge de jeunesse, ou en cas d'absence dans la boîte aux lettres du centre fixée sur la façade du bâtiment de l'auberge à l'entrée du site (étiquette verte).

A quoi dois-je penser avant mon départ ?

Avant votre départ nous vous prions de bien vouloir:

- ✓ mettre les draps de lit avec leur emballage plastique dans le chariot vide situé dans le hall d'entrée du centre ou dans la petite salle de stockage des draps de lit au rez-de-chaussée;
- ✓ veiller à ne rien oublier dans votre/vos chambre(s);
- ✓ veiller à ce que la salle de formation, qui était éventuellement à votre disposition, soit propre et que les chaises et tables soient rangées et empilées sur le côté ;
- ✓ vérifier que toutes les portes et fenêtres soient fermées ;
- ✓ remettre les clés au bureau des responsables (en semaine) ou bien déposez-les dans la boîte aux lettres du centre fixée sur la façade du bâtiment de l'auberge à l'entrée du site (étiquette verte).

Cuisine pédagogique

Est-il possible d'utiliser la cuisine pédagogique pour cuisiner avec mon groupe ?

Non, sauf pour des activités de pâtisserie pour lesquelles vous devrez demander l'autorisation auprès des responsables du centre au moins une semaine avant votre arrivée. Le frigo reste cependant accessible pour y stocker des boissons pendant votre séjour.

A quoi dois-je faire attention si j'ai l'autorisation d'utiliser la cuisine pédagogique ?

Le frigo et les surfaces de travail doivent être remis en état et nettoyés avant votre départ. La vaisselle et les ustensiles de cuisine doivent être lavés et rangés. Vérifiez de ne rien oublier dans le frigo.

Assurez-vous que tous les appareils soient éteints avant votre départ !

Déchets

Dois-je trier mes déchets ?

Oui ! Vous trouverez des poubelles pour papier, déchets ménagers et déchets recyclables (Valorlux : bouteilles PET, conserves...) dans le hall d'entrée principal au rez-de-chaussée et devant la cuisine pédagogique au premier étage. En cas de séjour en colonie d'une semaine, des sacs de tri vous seront remis sur demande (Valorlux et déchets résiduels). Merci de les déposer dans la poubelle adéquate (bleue pour papiers/cartons (pas de sachets !), noire pour les déchets résiduels, et déposer les sacs Valorlux à côté) située dans la cour, dans le coin entre le donjon et la petite tour. Les déchets éventuels de verre sont à déposer dans les bulles de tri situées rue d'Ansembourg à Hollenfels, à côté du cimetière.

Feu de camp & barbecue

Puis-je faire un feu de camp/barbecue ?

Une aire de feu de camp est à disposition des groupes dans la cour du centre, une autre dans le parc. Ce sont les seuls emplacements où il est permis de faire du feu sur l'entièreté du site !

Puisque souvent plusieurs groupes sont présents sur le site, l'aire de feu de camp doit être réservée auprès des responsables du centre. Une quantité raisonnable de bois sera mise à disposition des groupes. Les allume-feux chimiques sont interdits. Il est aussi interdit d'utiliser du bois présent dans le parc ou sur le site pour faire du feu.

Pour faire une grillade, il faut en demander l'autorisation au responsable de l'auberge de jeunesse de Hollenfels qui en avertira les responsables du centre.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire la viande doit obligatoirement être commandée auprès de et stockée par le restaurant de l'auberge de jeunesse de Hollenfels.

Fumer

Puis-je fumer sur le site du centre ?

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments du centre et le reste du site. Un espace fumeur est aménagé devant l'entrée principale du centre, mais il est interdit de fumer en présence d'enfants ou de jeunes.

Veuillez utiliser le cendrier en place pour déposer les mégots. Un seul mégot suffit à contaminer jusqu'à 500L d'eau potable de la nappe phréatique ! Pensez-y !

Draps de lit

Où puis-je trouver le linge de lit ?

Vous trouverez les draps de lit dans un des chariots dans le hall d'entrée du centre ou dans la salle de stockage des draps de lit au rez-de-chaussée.

Avant votre départ nous vous prions de mettre les draps de lit avec leur emballage plastique dans le chariot vide dans le hall d'entrée ou dans le local de stockage des draps de lit au rez-de-chaussée.

Tous les matelas du centre sont équipés d'une housse de protection. Il est interdit d'enlever ces housses. En cas « d'accident », il suffit de nettoyer la housse avec une lavette (matériel disponible dans les armoires situées au 1^{er} étage dans le couloir avant l'entrée des dortoirs), et de remplacer les draps de lit par un nouveau set de draps propres.

Manger

A quoi dois-je faire attention dans les chambres ?

Il est interdit de cuisiner et de manger dans les chambres.

Photocopies

Puis-je faire des photocopies ?

En semaine : il est possible de faire des photocopies (nécessaires pour des formations) au bureau des responsables du centre.

Les weekends : le bureau des responsables du centre n'est pas occupé le weekend. Nous vous prions de nous envoyer les documents nécessaires dans le cadre de votre formation par email, pour que nous puissions vous les mettre dans votre dossier d'accueil.

Restaurant de l'auberge de Jeunesse d'Hollenfels

Quelles sont les heures d'ouverture du restaurant ?

Les repas ont lieu au réfectoire de l'auberge.

Les heures d'ouverture du restaurant sont les suivantes :

- Petit-déjeuner : 7h30 à 9h00
- Déjeuner : 12h00 à 14h00
- Dîner : 18h00 à 20h00

Comment fonctionne le restaurant ?

Si vous avez réservé un ou plusieurs repas au restaurant, vous devez vous rendre à la réception de l'auberge de jeunesse dès votre arrivée afin de vérifier le nombre de personnes prenant part aux repas, ainsi que l'horaire de vos repas. En cas de changement du nombre de participants, il faut impérativement le signaler avant 10h00 du matin, sans quoi le nombre d'origine sera facturé.

J'ai commandé des lunch packs pour mon groupe. Où est-ce que je peux les enlever ?

Un buffet sera mis à votre disposition au petit-déjeuner afin que chaque membre de votre groupe puisse préparer son lunch pack en fonction de ses goûts.

Dois-je amener mes boissons ?

Afin de limiter les déchets et notre impact sur l'environnement, l'auberge ne prévoira dorénavant plus de bouteilles en plastique pour accompagner vos lunch packs. Nous vous encourageons à faire en sorte que chaque membre de votre groupe soit équipé

d'une gourde qu'il/elle pourra remplir aux robinets de l'auberge de jeunesse ou du centre. L'eau du robinet provient d'une centaine de sources naturelles jaillissant dans la vallée de l'Eisch, et qui représentent un tiers des sources captées au Luxembourg pour fournir une eau potable de grande qualité.

Il y a moins de participants que prévu pour les repas. Que dois-je faire ?

Si votre groupe compte moins de participants que prévu nous vous prions de nous en avertir en semaine en contactant le secrétariat du Centre Märjendall par mail secretariat.marienthal@snj.lu, soit par téléphone 247 76403, ou les responsables du centre Hollenfels; et le weekend et les jours fériés directement la cuisine de l'auberge de jeunesse avant 10h00 soit en vous rendant au réfectoire, soit par email (hollenfels@youthhostels.lu), ou par téléphone au (26 27 66 502/661 77 70 04). Tous les repas non-annulés seront facturés.

Bureau des responsables du centre

Quelles sont les heures d'ouverture du bureau des responsables ?

Le bureau des responsables du centre est en principe ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00. Néanmoins, en fonction des besoins du service, il se peut qu'il soit fermé à certains moments. Vous pouvez en cas d'urgence contacter la réception de l'auberge de jeunesse de Hollenfels (permanence jusqu'à 22h00).

Sécurité

Pourquoi les fenêtres ne s'ouvrent-elles pas complètement ?

Pour des raisons de sécurité il est uniquement possible de basculer les fenêtres.

A quelle heure le centre est-il fermé ?

Pour des raisons de sécurité, il est vivement recommandé de fermer la porte principale à clé au plus tard à 22h00 (en cas d'utilisation du donjon, il est obligatoire de maintenir la porte du donjon fermée à clé (de l'intérieur avec la petite poignée métallique) pour éviter l'intrusion de personnes étrangères à votre groupe). Cependant, la porte principale est équipée d'une serrure anti-panique, ce qui veut dire que l'on peut encore sortir, mais plus rentrer. Veuillez vérifier à ne pas oublier de membres de votre groupe à l'extérieur !

Transports publics

Comment puis-je me déplacer avec les transports publics ?

Une ligne de bus vous permet d'accéder au centre de jeunesse SNJ Huelmes:
Ligne RGTR 431 : Mersch – Hollenfels-Marienthal
Vous trouverez les connections exactes sur www.mobiliteit.lu

Urgences

Y-a-t-il un numéro que je peux appeler en cas d'urgence ?

112: Numéro d'appel pour situation d'urgence avec blessés

113: Numéro d'appel pour situation d'urgence sans blessés

Y-a-t-il un médecin généraliste dans les alentours ?

Vous trouverez un médecin généraliste à Hollenfels. Voici ses coordonnées :

Dr. Claude Weber
3 Rue du Château
L-7435 Hollenfels
Tél +352 23 63 95 11

Nettoyage

Dois-je nettoyer la chambre/salle de formation avant mon départ ?

Avant votre départ nous vous prions de passer un coup de balai dans votre chambre et dans la salle de formation si nécessaire, et de veiller à ce que les chaises et tables soient rangées et empilées sur le côté (matériel dans le local des draps de lit au rez-de-chaussée).

Le nettoyage complet des chambres est assuré par une entreprise de nettoyage. Le personnel de nettoyage est présent du matin vers 08h00 jusqu'à 16h00. Veuillez avvertir les responsables du centre si une intervention spéciale de leur part était nécessaire.

Où puis-je trouver le matériel de nettoyage ?

Des lavettes/torchons sont à votre disposition dans les armoires situées à l'entrée du couloir des dortoirs du 1^{er} étage. Des balais et balayettes sont à votre disposition dans le local de stockage des draps de lit au rez-de-chaussée.

Parking

Où puis-je garer ma voiture ?

Un parking est à votre disposition à l'extérieur du complexe, rue d'Ansembourg, à l'entrée du parc du SNJ.

Aucun stationnement de véhicule n'est autorisé dans l'enceinte du centre. Vous avez par contre la possibilité de rentrer avec votre voiture pour décharger vos affaires/matériel. Veuillez-en demander l'autorisation auprès des responsables du centre. Vous devrez déplacer votre véhicule aussitôt après les opérations de déchargement/chargement.