

## FAQ

### 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.

### 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 fourni/autorisé par le responsable du centre.

### Ascenseur

#### Puis-je utiliser l'ascenseur ?

L'ascenseur est réservé aux personnes à mobilité réduite. La clé vous sera remise sur demande lors du check-in au secrétariat.

### 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 à partir de 12h00 au secrétariat. Les clés pour les salles de formation vous seront bien sûr donné lors de votre arrivée au centre. Adressez-vous au secrétariat.

Les weekends : Les clés vous seront remises lors de l'accueil personnel, ou bien sous forme d'un dossier d'accueil mis à disposition à un endroit sécurisé.

### Check-out

#### Où dois-je remettre les clés ?

En semaine : les clés sont à remettre au secrétariat avant 9h00, pour que nous puissions préparer les chambres pour les groupes suivants.

Les weekends : Il n'y a pas d'heure de check-out le weekend. Veuillez déposer les clés dans le petit coffre-fort fixé sur la façade du bâtiment administratif jaune, qui se trouve au fond du complexe (voir plan de situation). Vous trouverez le code dans votre dossier d'accueil.

### A quoi dois-je penser avant mon départ ?

Avant votre départ nous vous prions de bien vouloir :

- ✓ mettre les draps de lit avec son emballage plastique dans les chariots vides dans la salle « Spënnchen » à l'étage de votre dortoir;
- ✓ passer un coup de balai dans votre chambre (« Spënnchen ») ;

- ✓ 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 ;
- ✓ vérifier que les radiateurs soient éteints (en été) ou mettez-les sur la position \* (en hiver)
- ✓ remettre les clés au secrétariat (en semaine) ou bien de les déposer dans le petit coffre-fort à clé.

### **Cuisine pédagogique**

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

Oui, il est possible d'utiliser la cuisine pédagogique. Elle doit d'ailleurs être réservée avant votre arrivée auprès du secrétariat du centre.

#### **A quoi dois-je faire attention si veux utiliser la cuisine pédagogique ?**

Vous trouvez des explications d'utilisation des appareils dans la cuisine. Les frigos sont éteints quand vous arrivez et doivent être éteints quand vous partez.

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

### **Déchets**

#### **Dois-je trier mes déchets ?**

Oui ! Vous trouvez des poubelles pour papier, déchets ménagers et déchets recyclables (Valorlux : bouteilles PET, conserves...) dans les couloirs.

### **Feu de camp & barbecue**

#### **Puis-je faire un feu de camp/barbecue ?**

Une aire de grillade est à disposition des groupes dans le centre. Puisque souvent plusieurs groupes sont présents sur le site, l'aire de grillade doit être réservée auprès du secrétariat. Le charbon de bois/ le bois et tout autre matériel doivent être apporté par l'utilisateur lui-même. Ceci est le seul emplacement où il est permis de faire du feu !  
Bientôt d'autres aires de grillades seront installées.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire la viande doit obligatoirement être commandée auprès et stockée par le restaurant du centre.

### **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 près de l'escalier de secours du bâtiment réfectoire.  
Veuillez utiliser le cendrier en place pour déposer les mégots.

### **Draps de lit**

#### **Où puis-je trouver le linge de lit ?**

Vous trouverez les draps de lit dans une des armoires dans le couloir près de la salle Fiisschen pour les dortoirs au rez-de-chaussée et dans la salle « Spënnchen » pour les dortoirs du 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage.

Avant votre départ nous vous prions de mettre les draps de lit avec son emballage plastique dans les chariots vides au « Spënnchen » à l'étage de votre dortoir.

### 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 secrétariat.

Les weekends : le secrétariat du centre n'est pas occupé les weekends. 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 « Melting Pot »

#### **Quelles sont les heures d'ouverture du restaurant ?**

Les repas ont lieu au réfectoire.

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 trouverez les jetons respectifs pour chaque participant de votre groupe. Les jetons bleus sont valables pour les repas complets (entrée, plat principal, dessert) et les jetons jaunes pour les repas simple (plat principal).

Les jetons sont à remettre au personnel de cuisine à la distribution de repas. Veuillez aussi remettre les jetons des personnes qui ne désirent pas manger et qui sont présents.

#### **Que propose le restaurant ?**

Le restaurant « Melting pot » est géré par l'Auberge de Jeunesse de Hollenfels et propose une cuisine basée sur le principe du « vegetables first », c.à.d. une cuisine qui met le focus sur les légumes. Les plats sont donc toujours à la base végétariens. Une garniture de viande est proposée chaque jour sur demande.

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

Les lunch packs commandés pourront être enlevés au réfectoire à partir de 11h00 avec le bon de commande qui se trouve dans votre dossier d'accueil.

#### **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 d'en avvertir la cuisine avant 10h00** soit en vous rendant au réfectoire, par email (marienthal@youthhostels.lu), ou par téléphone au (26 27 66 502/661 77 70 04). Tous les repas non-annulés seront facturés.

### Secrétariat

#### Quelles sont les heures d'ouverture du secrétariat ?

Le secrétariat est ouvert de lundi à vendredi de 8h00 à 17h00.

### Sécurité

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

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

#### Le complexe est-il surveillé ?

Une agence de sécurité est chargée de fermer les grillages et de contrôler les portes d'entrées des différents bâtiments après 19h00. Vous trouverez le code pour la porte d'accès principale dans votre dossier d'accueil. Ce dernier vous permettra d'accéder et de sortir du complexe quand vous le souhaitez.

### Transports publics

#### Comment puis-je me déplacer avec les transports publics ?

Deux lignes de bus vous permettent d'accéder au centre Märjendall:

Ligne RGTR 431 : Mersch - Ansembourg/Marienthal

Vous trouverez les connections exactes sur [www.mobiliteit.lu](http://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

En cas d'urgence technique ou autre veuillez appeler le numéro de permanence :

**Gsm. 621 343 971**

**(Tel. 26 37 28 1)**

#### 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

### 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 et de veiller à ce que les chaises et tables soient rangées et empilées sur le côté.

Le nettoyage complet des chambres est assuré par une entreprise de nettoyage.

#### Pourquoi les douches se mettent-elles en marche automatiquement ?

Il s'agit d'une mesure préventive dans le cadre de la lutte contre les légionnelles. Ce nettoyage s'effectue automatiquement une fois par semaine. Attention : évitez d'aller près de la douche, l'eau sortante est très chaude.

#### **Où puis-je trouver le matériel de nettoyage ?**

Des balais et des balayettes sont à votre disposition dans la salle « Spännchen » à l'étage de votre dortoir.

#### **Il n'y a plus de papier toilette...**

Une réserve est disponible au rez-de-chaussée dans une des armoires près de la salle Fiisschen.

#### **Parking**

##### **Où puis-je garer ma voiture ?**

Un parking est à votre disposition à l'extérieur du complexe.

Aucun stationnement de véhicule n'est autorisé dans l'enceinte du centre. Vous avez d'ailleurs la possibilité de rentrer avec votre voiture pour décharger vos affaires. Veuillez-en avertir le secrétariat.