

Réclamation concernant l'auberge de jeunesse

« El Recreo » de San Rafael près de Segovia

Cette auberge de jeunesse, classée « auberge internationale », faisant partie des auberges agréées par la région de Castille et Leon et dont les prix sont équivalents à aux autres auberges de ce type, ne donne aucune des prestations minimum attendues et de surcroît présente des négligences importantes de sécurité et d'entretien général.

Les prestations

Le terrain de sport annoncé, n'en était pas un, mais est un véritable terrain vague.

La salle de jeux et de télévision ne possédait ni télévision, ni jeux d'aucune sorte. Il n'y avait que le panneau sur la porte indiquant ces prestations !!!! Cette salle n'était qu'une coquille vide...

La salle qui est à l'origine une salle de classe servait également de chambre !!!

Le téléphone de l'auberge (qui normalement doit permettre aux parents de joindre leurs enfants aux heures des repas) n'était pas utilisable puisque basculé en permanence sur le téléphone portable de la responsable de l'auberge qui ne désirait pas s'en occuper. Les professeurs ont du jouer, avec leurs portables, le rôle de réceptionnistes auprès des parents durant le séjour.

Le chauffage étant coupé en pleine nuit alors que les températures étaient très froides et les couvertures supplémentaires absentes ont obligé certains du groupe à dormir en partie habillé !

L'alimentation en eau chaude des douches était hiératique obligeant certains à se doucher glacé ou à se doucher en chaud et froid. Des moisissures étaient présentes partout, dans les chambres et les douches..

En ce qui concerne **la réception de cet hôtel**, la responsable, selon ses dires, aurait été là la nuit de 1h du matin à 6h ! Ainsi, à part le premier jour nous ne l'avons jamais vue : donc en fait nous étions dans un hôtel sans réception !!!

La sécurité

Les équipements sportifs sur le « terrain vague » étaient dans un état lamentables et par la même très dangereux. De surcroît, les branches d'arbres coupés sur un terrain adjacent (une maternelle en construction) mais tombées sur « le terrain vague » n'étaient pas dégagées à notre arrivée. Brulés en cours de séjour, les braises étant encore actives à notre retour et le feu à recommencé à brûler toute la nuit...

Les lits supérieurs n'étaient pas équipés de rambardes, soit sur un coté, soit sur les deux cotés. Destinés à des jeunes pour certains non habitués à coucher en hauteur : le risque de tomber du lit existait. Pour grimper ou descendre du lit supérieur, des échelles manquaient.

Les négligences au niveau de la sécurité électrique étaient flagrantes ; la majorité des globes des chambres n'étaient pas posés. La tringle métallique sur laquelle reposait des rideaux de douche parfois déchirés ne tenant pas, cette tringle était parfois accroché par un fil de fer au bord du globe placé au dessus de la douche, ce qui est inadmissible ! Des boîtes de distribution électrique n'avaient pas de couvercle.... D'autres rafistolages étaient visibles.

Le manque de rigueur quant à l'entretien général était sensible.

Observations.

Outre tout ce qui est déjà énoncé, **la capacité de cette auberge** ne permettait même pas d'accueillir un groupe mixte d'adolescents comme le notre de 53 élèves de seconde et quatrième plus 5 accompagnateurs dans de bonnes conditions. Outre le fait que la salle de classe avait du être transformé en chambre, la configuration avec recoins de cette auberge n'a pas permis une surveillance efficace.

Par suite de l'absence d'équipement de cette auberge, nous avons été contraint d'autoriser la sortie des élèves le soir dans le village jusqu'à 23 H alors que le but de notre demande d'hébergement hors des villes dans une auberge de jeunesse est de garder nos élèves ensemble, loin des dangers extérieurs. Afin de compenser ce triste hébergement et permettre à nos élèves de faire la fête ce qui était impossible dans l'auberge, nous avons loué le dernier jour une discothèque de 9H à minuit pour eux seuls.

Voilà bientôt 40 ans que pour mes déplacements d'abord étudiants, puis personnels dans le monde entier, et enfin en tant que professeur accompagnateur de voyages scolaires, je fréquente régulièrement les auberges de jeunesse et jamais je n'ai été autant déçue et choquée.

*Bref, cette année, nous avons non seulement dû gérer tous les problèmes habituels inhérent à un groupe scolaire d'adolescents, mais nous avons dû gérer de surcroît les manques liés à **un hébergement indigne du XXIème siècle en auberge de jeunesse internationale...***

