

INFORMATIONS A DESTINATION DES PELERINS SE RENDANT A LA MECQUE

© 2013

Pour accomplir votre pèlerinage, **vous devez acheter votre voyage auprès d'un opérateur immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France** comme l'exige la loi en France (article L.211-1 du Titre Ier du Livre II du code du tourisme). Vous pouvez vérifier que l'agence ou l'association concernée exerce bien légalement en bénéficiant de l'immatriculation obligatoire sur le site www.atout-France.fr/immatriculations

Le numéro d'immatriculation doit figurer sur les documents qui vous sont remis au moment de la signature de votre contrat qui peut être conclu par voie électronique

Votre organisateur de voyages est responsable vis-à-vis de vous du bon déroulement de votre séjour.

Si vous achetez votre voyage auprès d'un organisme non titulaire de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et séjours, vous ne bénéficierez pas des garanties prévues par le code du tourisme.

Les services de l'Etat veillent au respect de la loi. Un projet de charte de qualité est en cours d'élaboration entre les pouvoirs publics et les agences agréées.

En Arabie Saoudite, le Hadj est soumis aux lois saoudiennes que vous devez respecter.

Votre visa

- Le visa spécial dit de "Hadj" s'obtient exclusivement auprès des services consulaires de l'ambassade d'Arabie saoudite en France. Ce visa permet seulement d'aller dans les Lieux Saints et le périmètre sacré.
- Il est **gratuit**.
- Il est valable un mois. Le passeport est obligatoire pour l'obtenir.
- Les démarches pour obtenir votre visa doivent être accomplies par le vendeur de votre voyage qui effectuera la demande en votre nom.

VOTRE VOYAGE

En application du code du tourisme, votre opérateur de voyages immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours auprès d'Atout France doit vous informer par écrit, avant la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Si vous décidez d'acheter un voyage, votre vendeur doit passer avec vous un contrat écrit personnel et nominatif, établi en double exemplaire, en français et en arabe, comportant les nom et adresse du vendeur, son numéro d'immatriculation ainsi que ceux de son garant et de son assureur. Si vous vous adressez à un intermédiaire, assurez-vous que ce celui-ci s'adresse à un opérateur de voyages remplissant les conditions énumérées précédemment.

Le contrat doit également décrire les prestations fournies, les droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement, de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat et de transport.

Concernant le transport, votre organisateur de voyages doit vous indiquer le nom de la compagnie aérienne qui sera chargée du transport aérien ou une liste de 3 compagnies susceptibles de l'être.

Méfiez vous des prix trop bas proposés par les intermédiaires et exigez un reçu pour tous paiements en espèces.

Enfin, avant votre départ, l'opérateur de voyages doit vous fournir notamment :

- Les billets d'avion aller/retour émis par des compagnies internationales autorisées par la direction générale de l'Aviation civile du ministère chargé des Transports ou une convocation à l'aéroport à une date précise, les billets étant remis dans ce cas sur place.
- Le nom de la compagnie aérienne contractuelle et éventuellement celui de la compagnie aérienne réalisant le vol si elle est différente, pour chaque tronçon de vol, au plus tard huit jours avant le vol. Ne peuvent être indiquées moins de huit jours avant le vol que des modifications du nom du transporteur réalisant le ou les tronçons de vol.
- Les dates, horaires et franchises des bagages de soute pour chaque tronçon de vol.
- Les noms, adresses, numéros de téléphone et de télécopie des immeubles résidentiels ou hôtels où vous serez logés à La Mecque et à Médine.
- Le prix total des prestations facturées, les modalités de paiement et les conditions d'annulation.
- Votre passeport avec le visa spécial "Hadj" délivré uniquement et obligatoirement par les services consulaires de l'ambassade d'Arabie saoudite en France. (<http://www.mofa.gov.sa/>)

Quelles prestations attendre?

Il vous appartient de choisir les prestations qui vous conviennent. Vous devez connaître le nom et les coordonnées de la personne qui sera votre chef de groupe et qui doit vous accompagner pendant tout le pèlerinage.

Votre contrat peut comprendre les prestations suivantes :

- Les transports terrestres incluant :
 - tous les transferts entre l'aéroport et les hôtels à Médine et La Mecque
 - les transferts entre La Mecque, Mina, Arafat et Muzdalifa.

- L'hébergement sous tente à Mina et Arafat.

- Les repas pendant les 5 jours à Mina et Arafat.

La gestion des passeports et l'assistance administrative et médicale

Pèlerinage à La Mecque

*Brochure établie par le Ministère de l'intérieur,
le Ministère des affaires étrangères,
et le Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme*

VOTRE SANTE

Vos vaccinations obligatoires :

- La vaccination contre les méningocoques A, C, Y et W135 doit être réalisée au moins dix jours avant l'entrée sur le territoire saoudien.
- La vaccination contre la fièvre jaune est obligatoire pour les voyageurs en provenance de la Guyane.

Vos vaccinations recommandées :

- Il est recommandé de faire le point avec son médecin ou un centre de vaccination bien avant son départ.
- La mise à jour des vaccinations selon le calendrier vaccinal en vigueur en France est recommandée, en particulier pour les vaccinations contre la diphtérie, le tétanos, la poliomyélite, la rougeole, l'hépatite A et le pneumocoque.
- Le vaccin contre la grippe saisonnière est recommandé en période de circulation du virus (de septembre à janvier), notamment aux voyageurs atteints de maladies chroniques ainsi qu'à ceux âgés de plus de 65 ans.

Remarques concernant votre santé :

Si vous êtes malade à votre retour en France (fièvre, maux de tête intenses, nausées et vomissements, diarrhées, ...): consultez rapidement votre médecin, informez-le de vos symptômes et dites-lui, sans qu'il vous le demande, où vous êtes allé et quels traitements ou soins médicaux (y compris hospitalisations) vous avez éventuellement reçus pendant votre voyage.

Les autorités sanitaires saoudiennes réalisent à l'entrée du territoire un dépistage de certaines maladies contagieuses. Les personnes présentant des signes évocateurs et leur entourage font alors l'objet d'une prise en charge médicale en isolement.

Information du ministère des affaires sociales et de la santé concernant l'épidémie de nouveau coronavirus

Depuis septembre 2012, un nouveau coronavirus, le MERS-CoV, a été identifié dans la péninsule arabique et les pays voisins, la majorité des cas étant signalée en Arabie Saoudite. Des cas ont également été notifiés en Europe, dont en France. Toutes les personnes malades signalées en Europe avaient un lien direct ou indirect avec le Moyen-Orient (retour de voyage).

Compte tenu des données actuelles, il est recommandé aux pèlerins se rendant en Arabie Saoudite d'appliquer des mesures de prévention, notamment **éviter les contacts étroits avec les personnes atteintes d'infections respiratoires** (présentant des symptômes comme toux et éternuements), **se laver**

Existe-t-il des assurances de voyage ?

Votre organisateur de voyages doit vous informer de l'existence de contrats d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation de votre voyage ou certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Il peut vous proposer une assurance vous permettant de bénéficier d'une assistance médicale en Arabie saoudite, d'être rapatrié en France si vous êtes malade, et de bénéficier pour vos bagages d'une indemnisation complémentaire à celle payée par la compagnie aérienne en cas de perte ou de dommages.

Il est conseillé de souscrire ce type de contrat d'assurance. Son coût s'ajoute au prix du voyage.

souvent les mains (notamment après un contact avec une personne malade et son environnement), éviter **tout contact avec les animaux** et les déchets de produits animaux.

Sur place, en cas de forte fièvre et de difficultés respiratoires, il convient de consulter un médecin sans délai, de se tenir à distance des autres personnes, se couvrir la bouche et le nez en cas de toux ou d'éternuement avec un mouchoir ou la manche.

En cas de fièvre ou de symptômes respiratoires dans les jours qui suivent le retour en France, il convient de consulter un médecin ou d'appeler le SAMU - Centre 15 (téléphone : 15) en signalant ce voyage.

Les personnes présentant une maladie entraînant une baisse de l'immunité (diminution des défenses contre les infections) doivent consulter leur médecin traitant avant leur départ.

Informations complémentaires

Sur le site internet du ministère français de la santé. <http://www.sante.gouv.fr/nouveau-coronavirus.html>

Le calendrier vaccinal

<http://www.sante.gouv.fr/calendrier-vaccinal-2013.html>

Les recommandations sanitaires pour les voyageurs

Vous pouvez consulter le paragraphe 10.6 des «Recommandations sanitaires pour les voyageurs 2013 », à l'attention des personnes se rendant au Hadj, sur :

http://www.invs.sante.fr/content/download/66907/257811/version/7/file/BEH_22-23.pdf

et la rubrique « conseils aux voyageurs sur <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Vous pouvez consulter la liste de tous les centres habilités pour la vaccination sur le lien Internet

<http://www.sante.gouv.fr/liste-des-centres-de-vaccination-habilites-a-effectuer-la-vaccination-anti-amarile-fievre-jaune.html>

ou contacter l'agence régionale de santé de votre région pour obtenir les coordonnées du centre le plus proche de votre domicile.

DEMARCHES ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES

Informations à communiquer aux familles restées en France :

- Les dates, horaires, numéros de vols et aéroports de départ et de retour ;
- Les lieux d'hébergement, l'adresse et les coordonnées téléphoniques et télécopie de ces lieux d'hébergement ;
- Le nom et les coordonnées du chef de groupe ;
- Un jeu de photocopies de vos documents d'identité et de vos billets d'avion.

Numéros utiles :

➤ **Ambassade d'Arabie saoudite en France**

Services consulaires
29, rue des Graviers
92200 Neuilly-sur-Seine
Tél. : 01 47 47 62 63 / Fax : 01 47 47 16 97

➤ **Ministère des Affaires étrangères**

➤ Téléphone (H24) : 01 43 17 53 53

Documents de voyage et Chefs de groupe

En application de la loi saoudienne :

- Au moment de votre entrée sur le territoire saoudien, votre passeport sera demandé par le chef de groupe qui vous accompagne. Il le confiera, pour toute la durée de votre séjour sur place, à l'entreprise privée habilitée par le ministère du "Hadj" et chargée d'accueillir les pèlerins en provenance d'Europe. Il vous sera rendu au moment de votre départ.
- Pour effectuer les trajets de La Mecque à Médine, vous devrez rester en groupe et être accompagné de votre chef de groupe.

Si des prestations essentielles du contrat telles que l'hébergement ou le transport ne peuvent être fournies comme cela était prévu, vous devez alerter votre chef de groupe et votre vendeur qui doit prendre à sa charge des prestations de remplacement.

Conseils pratiques

Conservez soigneusement toujours avec vous :

- **Une copie de votre passeport et du visa** et de votre carte d'identité ou de votre carte de séjour si vous en avez une,
 - **Vos billets d'avion** et les numéros de vols aller/retour,
 - Le nom, l'adresse et le téléphone des **personnes à contacter en France**, en cas de besoin,
 - Le nom et le téléphone de **votre accompagnateur**, appelé chef de groupe en Arabie saoudite,
 - Le nom, l'adresse et le téléphone de votre **organisateur de voyages** en France.
 - **Avant votre départ pensez à vous enregistrer sur le service Ariane** du ministère des Affaires étrangères (diplomatie.gouv.fr.) Ce service gratuit vous permet de recevoir des conseils de sécurité et d'être informé des risques éventuels dans votre pays de destination
 - **Placez vos objets précieux, votre argent et vos pièces d'identité dans le coffre de votre hôtel.**

CONTACTS UTILES

A Riyad :

- Ambassade de France (standard) :

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 01 488 12 55.

À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 488 12 55.

- Ambassade de France (permanence) :

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 01 488 03 10.

À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 488 03 10.

- Ambassade de France (téléphone portable d'urgence) :

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 0505 28 27 15.

À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 505 28 27 15.

- Police (nécessité de parler arabe) :

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 999 ou le 01 486 00 83.

À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 486 00 83.

A Djeddah :

Le Consulat Général de France à Djeddah met en place un dispositif spécifique durant la saison du pèlerinage pour prêter assistance aux pèlerins venant de France. Ce dispositif est réparti entre Djeddah, Médine et La Mecque. Sa gestion opérationnelle est assurée depuis La Mecque pendant un mois. Cette permanence est joignable au numéro de téléphone suivant :

À partir de l'Arabie saoudite : **0503 36 57 83**

À partir de la France ou d'un portable français : **00 966 503 36 57 83.**

Consulat Général de France à Djeddah :

- Téléphones fixes :

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 02 668 15 50, ou 02 668 15 44 ou 02 668 15 63 ou 02 668 27 13.

À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 2 668 15 50 ou 00 966 2 668 15 44 ou 00 966 2.668 15 63 ou 00 966 2 668 27 13.

- Téléphone portable de permanence : 00 966 505 35 18 02.

• E-mail : contact@consulfrance-djeddah.org

• Télécopie : 00 966 2 668 27 17

Que faire en cas de problème ?

Contactez en priorité votre organisateur.

Vous pouvez également contacter, à tout moment pendant votre séjour, l'antenne consulaire à La Mecque.

Elle est située à l'hôtel MERCURE HIBATULLAH, avenue Umm al-Qura, quartier al-Hafair à La Mecque BP 51 177

**Téléphone :
00 966 503 36 57 83.**

**Télécopie de l'hôtel :
00 966 2 549 88 66**

**E-mail :
dispositifhajj@gmail.com**

Le Ministère des Affaires étrangères ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles difficultés qui pourraient survenir lors du pèlerinage.

APRES LE PELERINAGE

Si des difficultés importantes sont survenues pendant votre voyage du fait de l'absence ou de la défaillance des prestations prévues par le contrat, vous pouvez :

Contactez d'abord votre vendeur (opérateur de voyages immatriculé, pour un règlement amiable de votre litige).

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans le délai prévu par les conditions de vente, à savoir 60 jours au maximum, vous pouvez saisir la Médiation du Tourisme et du Voyage.

MTV-Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 PARIS Cedex 17
url : <http://www.mtv.travel>

En cas d'échec de la procédure amiable, vous pouvez saisir la justice pour obtenir une réparation financière (dommages et intérêts) en application de la législation française. Pour cela, vous pouvez bénéficier éventuellement de l'assistance d'un avocat en fonction de vos ressources. Il vous suffit de retirer un formulaire de demande d'aide juridictionnelle auprès d'un tribunal, d'une maison de justice et du droit ou de votre mairie.

Pour vous accompagner dans ces démarches, vous pouvez vous rapprocher des instances représentatives des musulmans de France :

- **Le Conseil Français du Culte Musulman ;**
270, rue Lecourbe - 75015 Paris
Tél. : 01 45 58 05 73 - Fax
01 45 58 24 06

- **Le Conseil régional du Culte Musulman** de votre région (le CFCM vous donnera ses coordonnées)
Par ailleurs, des associations de défense des droits des pèlerins peuvent contribuer à vous donner des conseils, notamment :

- **SOS Pèlerin - Maison des Associations**
181, Avenue Daumesnil - 75012 Paris
contact@sospelerin.org
Tél. : 08 25 10 01 01 - 06 32 48 36 07

- **Association France Pèlerinage**
5, rue Georges Guynemer
94120 Fontenay-sous-Bois
francepelerinage.org - Tél. :
01 70 70 74 73