INFORMATIONS A DESTINATION DES PELERINS SE RENDANT A LA MECQUE

2019

BIEN PREPARER VOTRE VOYAGE

1/ Visa spécial dit de « *Hadj* » : EXCLUSIVEMENT auprès des services consulaires de l'ambassade d'Arabie saoudite en France.

Les démarches pour obtenir votre visa doivent être accomplies par le vendeur de votre voyage qui effectuera la demande en votre nom.

- 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.

En savoir plus sur le site internet de l'Ambassade d'Arabie saoudite : https://www.saudiembassy.net/hajj-requirements

2/ Achat de votre séjour : auprès d'un opérateur immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France.

(Cf. 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 :

http://www.atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages

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 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'État veillent au respect de la loi. Les pouvoirs publics ont soutenu l'adoption en 2014 par la Coordination des organisateurs agréés Hadj de France (CHF) d'une **charte de qualité** pour l'amélioration de l'organisation du Pèlerinage à La Mecque. Il est conseillé de vérifier si votre agence a signé cette charte de qualité. Il est fortement déconseillé d'avoir recours à un intermédiaire entre vous et l'agence de voyage.

Obligations de l'opérateur de voyages:

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 les coordonnées de son garant et de son assureur. Si vous vous adressez à un intermédiaire, assurez-vous que celui-ci s'adresse à un opérateur de voyages remplissant les conditions énumérées précédemment
- ⇨ **Le contrat doit 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.

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 via la Plateforme de demande de visa électronique mise en place par le ministère saoudien du pèlerinage.

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 :

- Le vol aller-retour depuis la France vers l'Arabie saoudite ;
- 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 formalités et l'assistance administrative et médicale.

3/ Santé – Assurances – Démarches – Ce qu'il faut retenir :

*** Consultez votre médecin traitant si besoin :**

Avant votre départ pour la Mecque, les personnes fragiles présentant une maladie chronique ou entraînant une baisse de l'immunité (diminution des défenses contre les infections) doivent consulter leur médecin traitant avant leur départ pour évaluer si le pèlerinage est compatible avec leur état de santé.

*** Soyez à jour de vos vaccinations :**

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[1].

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[2] est recommandée, en particulier pour les vaccinations contre la diphtérie, le tétanos, la poliomyélite, la rougeole, l'hépatite B, l'hépatite A et le pneumocoque ;
- Le vaccin contre la grippe saisonnière est recommandé en période de circulation du virus, notamment aux voyageurs atteints de maladies chroniques ainsi qu'à ceux âgés de plus de 65 ans, les personnes ayant un IMC supérieur à 40 et les femmes enceintes.

Recommandations particulières du Ministère des Solidarités et de la Santé concernant l'infection au nouveau coronavirus (MERS-CoV)[3].

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, en France ainsi qu'aux Etats-Unis et en Corée du sud. Toutes les personnes malades signalées en Europe avaient un lien direct ou indirect avec le Moyen-Orient (retour de voyage).

Les 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 vérifier que vous êtes assuré tous risques, y compris à l'étranger et à défaut, de souscrire ce type de contrat d'assurance. Son coût s'ajoute au prix du voyage.

[1] - Liste des centres habilités pour la vaccination sur : http://solidarites-sante.gouv.fr/prevention-en-sante/preserver-sa-sante/vaccination-fievre-jaune ou contactez l'agence régionale de santé (ARS) de votre région pour obtenir les coordonnées du centre le plus proche de votre domicile.

[2] - Calendrier vaccinal 2019 du ministère français des Solidarités et de la Santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/calendrier_vaccinal_maj_17avril2019.pdf

[3] - Site internet du ministère français de la Santé et des Solidarités : http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus-213041

En raison du caractère particulier de cet évènement (rassemblement important d'une durée de plusieurs jours), 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 souvent les mains** à l'eau et au savon ou utiliser une solution hydro-alcoolique (notamment après un contact avec une personne malade et son environnement) ;
- ✓ Maintenir une **bonne hygiène personnelle ;**
- ✓ **Éviter tout contact avec des animaux** (en particulier les chameaux et dromadaires) et la consommation de viande de chameau ou de lait de chamelle ;
- ✓ **Consommer UNIQUEMENT des aliments préparés dans des conditions hygiéniques et de la viande bien cuite**, **du lait pasteurisé** ainsi que des **fruits et des légumes bien lavés.**

Recommandations sanitaires pour les voyageurs :
https://www.santepubliquefrance.fr/docs/bulletin-epidemiologique-hebdomadaire-21-mai-2019-n-hors-serie-recommandations-sanitaires-pour-les-voyageurs-2019 (page 17 et tableau 12 et suite pages 75-76 pour les voyageurs se rendant au Hadj en 2019)

et sur le site internet : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/

*** Informations à communiquer aux proches qui restent en France :**

- Dates, horaires, numéros de vols et aéroports de départ et de retour ;
- Lieux d'hébergement, adresse, coordonnées téléphoniques et télécopie de vos lieux d'hébergement ;
- Nom et coordonnées du Chef de groupe (= accompagnateur sur place en Arabie Saoudite) ;
- Copie de chacun 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 de l'Europe et des Affaires étrangères** Téléphone (H24) : 01 43 17 53 53

*** Pensez à vous enregistrer sur *Ariane* (www.diplomatie.gouv.fr/ariane) :**

Le service *Ariane* du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est **gratuit** et vous permet de **recevoir des conseils de sécurité** et d'être informé des risques éventuels dans votre pays de destination.

PENDANT VOTRE SEJOUR :

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

* Santé :

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

Sur place, en cas de forte fièvre et de difficultés respiratoires (ou diarrhée pour les personnes à risque ou immunodéprimées), **vous devez aller consulter un médecin sans délai,** vous tenir à distance des autres personnes, et vous couvrir la bouche et le nez en cas de toux ou d'éternuement avec un mouchoir ou la manche**.**

* 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 ;
- ✓ Les nom, adresse et téléphone des **personnes à contacter en France**, en cas de besoin ;
- ✓ Les nom et téléphone de **votre accompagnateur** (= Chef de groupe en Arabie saoudite) ;
- ✓ Les nom, adresse et téléphone de votre **organisateur de voyages** en France ;
- ✓ **Placez vos objets précieux, votre argent et vos pièces d'identité dans le coffre de votre hôtel.**

* Documents de voyage et Chef de groupe (= accompagnateur)

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 (hébergement, transport…) ne peuvent être fournies comme cela était prévu dans le contrat signé, vous devez alerter votre Chef de groupe et votre vendeur qui doit prendre à sa charge des prestations de remplacement.

Contacts utiles :

➢ **A RIYAD :**

- **Ambassade de France (standard) :**

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 011 434 41 00.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 11 434 41 00.

- **Ambassade de France (permanence) :**

À partir de l'Arabie saoudite, composez le 011 488 03 10.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 11 488 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 011 486 00 83.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 11 486 00 83.

Que faire en cas de problème ?

Contactez en priorité votre organisateur.

A tout moment pendant votre séjour, vous pouvez aussi contacter l'antenne consulaire à La Mecque puis à Djeddah :
Hôtel IBIS styles
4490 King Fahd Road
Al Maabdaah Al Azizia
La Mecque

+ 966 12 551 8800

+ 966 12 551 8899

dispositifhadj.djeddah@gmail.com

➢ **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. Sa gestion opérationnelle est assurée depuis La Mecque pendant 15 jours.

- **Permanence de La Mecque :**

À partir de l'Arabie saoudite : **054 764 79 47**
À partir de la France ou d'un portable français : **00 966 54 764 79 47**

- **Consulat Général de France à Djeddah :**

Téléphones fixes :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 012 610 89 00
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 12 610 89 00

Téléphone portable de permanence : 00 966 505 35 18 02

contact@consulfrance-djeddah.org
00 966 12 610 89 10

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

APRES VOTRE SEJOUR

1/ Santé :

Si vous êtes malade à votre retour en France (fièvre et difficultés respiratoires ou diarrhée pour les personnes à risque ou immunodéprimées) **dans les 14 jours qui suivent votre retour en France, il convient d'appeler le SAMU - Centre 15 (téléphone : 15) en signalant ce voyage.**

Afin de limiter le risque de contamination de vos proches, il est fortement conseillé, si vous êtes malade, de vous isoler immédiatement dans l'attente de votre prise en charge et des conseils du SAMU – Centre 15.

2/ En cas d'absence ou de défaillances, durant votre voyage, des prestations initialement prévues dans le contrat signé :

- ✓ **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
  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 en savoir plus et vous accompagner dans vos démarches :

*** Les instances représentatives du culte musulman :**

Conseil Français du Culte Musulman (CFCM) 270 rue Lecourbe – 75015 PARIS Tél. : 01 45 58 05 73 - Fax 01 45 58 24 06	**Conseil Régional du Culte Musulman de votre région** *(coordonnées qui vous seront communiquées par le CFCM).*

*** Les associations de défense des droits des pèlerins (conseils, aide juridique…) :**

SOS Pèlerin - Maison des Associations 181, Avenue Daumesnil - 75012 Paris contact@sospelerin.org Tél. : 08 25 10 01 01 Permanence : 06 32 48 36 07	**Association France Pèlerinage** 5, rue Georges Guynemer 94120 Fontenay- sous -Bois francepelerinage.org – Tél. : 01 70 70 74 73