

# CHARTRE DE QUALITE



[Hajj-mecque.com](http://Hajj-mecque.com)

**Hajj-mecque.com sélectionne  
pour vous des agences  
spécialisées qui s'engagent à  
respecter cette chartre de qualité  
dans le cadre de votre Hajj &  
Omra**

## L'agence remet un contrat transparent au pèlerin

- L'organisateur du pèlerinage doit établir un contrat écrit et le remettre au pèlerin. Ce contrat, personnel et nominatif, comporte toutes les mentions légales ainsi que des informations clés : le descriptif des prestations fournies, les tarifs proposés, les dates du séjour, modalités de paiement, conditions d'annulation, modalités éventuelles de révision des tarifs et information du voyageur.
- Le contrat est établi en double exemplaire et comporte le nom et l'adresse de l'agence, son numéro d'immatriculation, son numéro d'agrément préfectoral ainsi que le nom de son garant, le nom de son assureur et le numéro de sa police d'assurance.

## De l'information et de la communication **avant** le départ

- Conformément à l'obligation d'information qui lui incombe, l'organisateur du pèlerinage s'engage à communiquer auprès du pèlerin.
- En cas d'éventuelles modifications des dates du voyage, du vol, du programme du pèlerinage, ou de certaines prestations (hôtels par exemple) l'organisateur s'engage à tenir informé le pèlerin au plus vite.
- Afin de préparer au mieux le pèlerin, l'organisateur met en place au moins une réunion d'informations avant le départ au Hajj.
- Dans le cas du petit pèlerinage, l'organisateur conseille le pèlerin et l'oriente vers des sources d'information de qualité.

## De l'information et de la communication **pendant** le séjour

- Dans le cas d'un pèlerinage en groupe (Hajj ou Omra), l'organisateur s'engage à fournir au pèlerin les coordonnées du chef de groupe (y compris son numéro de téléphone portable saoudien).
- Le chef de groupe doit être disponible pour le pèlerin et joignable à tout moment.
- Dans le cas d'un pèlerinage en groupe, l'organisateur s'engage à accompagner le pèlerin dans la préparation des rites quelques jours avant l'accomplissement du pèlerinage.
- Dans le cas d'un pèlerinage en groupe, l'organisateur s'engage à accompagner le pèlerin et le guider de manière optimale pendant l'accomplissement des rites.

## Un encadrement en cas de problème de santé

- L'organisateur s'engage à vérifier que les pèlerins sont à jour dans leurs vaccins et à les orienter vers des centres de vaccination si besoin.
- Il recommande vivement au pèlerin de consulter un médecin pour s'assurer que son état de santé est compatible avec l'accomplissement du Hajj.
- L'organisateur propose au pèlerin la possibilité de souscrire à une assurance rapatriement sanitaire en cas d'accident ou maladie.

L'organisateur du Hajj remet à chaque pèlerin individuellement un carnet de voyage comprenant :

- Le contrat de voyage dûment signé
- La convocation avec les horaires de départ et de retour
- Le lieu de rendez-vous pour l'enregistrement avant le vol
- Le nom et coordonnées du chef de groupe (dans le cas d'un pèlerinage en groupe)
- Les noms et coordonnées des personnes à contacter sur place en cas d'urgence
- Le badge d'identification (dans le cas du Hajj)
- L'attestation d'assurance (si cette option a été choisie)
- Tout document administratif ou d'information utile (Brochure interministérielle française, bulletins d'information saoudiens, etc.)

### Un encadrement de qualité

- L'organisateur s'engage à accompagner les pèlerins durant tout le voyage, notamment lors des étapes clefs de l'accomplissement des rites.
- L'encadrement est assuré par des personnes expérimentées engagées ou mandatées par l'organisateur.
- L'organisateur s'engage à composer un programme adéquat et clairement précisé au pèlerin.

### Aux côtés du pèlerin, même en cas de difficultés

- L'organisateur s'engage à fournir au pèlerin une assistance pendant tout son pèlerinage
- En cas de nécessité, il entreprend la prise en charge médicale d'urgence du pèlerin
- En cas de problème administratif, l'organisateur s'engage à entrer en contact avec le consulat de France ou ceux des pays d'origine des pèlerins étrangers résidents en France, qui leur assureront la protection consulaire et l'assistance administrative nécessaires.

### Être à l'écoute du pèlerin, même après son pèlerinage

- A l'issue du séjour, l'organisateur propose au pèlerin de répondre à un questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire invite le pèlerin à partager ses retours avec l'organisateur dans l'objectif d'améliorer ensemble la qualité de service rendu aux pèlerins.
- En cas de plaintes ou réclamations, l'organisateur s'engage à y répondre et à proposer une solution à l'amiable.