

## UFCM : Qui sommes nous ?

L'UFCM (Union Française des Consommateurs Musulmans) est une association nationale à but non lucratif présente dans plusieurs villes de France. Elle est née en septembre 2011, de la volonté de femmes et d'hommes qui se sont organisés pour qu'enfin nos intérêts soient défendus et afin de vivre en accord avec nos principes éthiques et nos références religieuses.

Outre sa vocation de défendre et de protéger les intérêts des consommateurs en général et du consommateur musulman en particulier, l'UFCM entend sensibiliser, informer et former celui-ci sur les principaux champs suivants : le marché du halal, l'éthique de la consommation, le respect de l'environnement, et bien sûr **le pèlerinage à La Mecque**.

## Pourquoi un pôle « services au pèlerin » ?

Les pèlerins sont encore confrontés à de multiples manquements de la part des organisateurs du hajj. En effet, les acteurs du tourisme religieux sont nombreux. Quelques uns ont le souci de bien faire et font preuve de conscience professionnelle. Cependant, ils sont trop peu nombreux et les pèlerins ne savent pas toujours vers qui se tourner. Comment faire le choix de l'agence ? Quels éléments doivent figurer sur le contrat ? À qui s'adresser en cas de litige ? Quelles précautions prendre ? ...

## Objectifs du pôle

**Sensibiliser** le pèlerin sur ses droits et ses devoirs

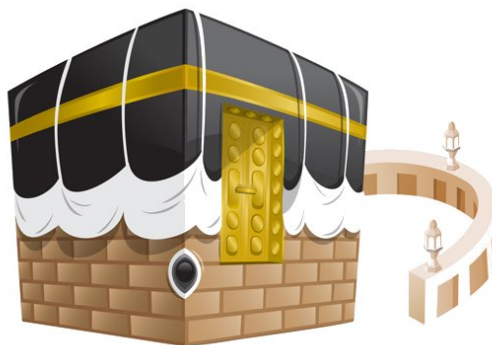
**Accompagner** le pèlerin dans sa préparation spirituelle et rituelle par la formation annuelle (l'école du pèlerin)

**Informer** le pèlerin sur les pratiques des agences et de leurs intermédiaires

**Défendre** et **Soutenir** à long terme les pèlerins en cas de litiges

## Le pôle « services au pèlerin » de l'UFCM

“ L'amélioration du marché du hajj ne se fera que par l'exigence du pèlerin consommateur. ”



*Il appartient à chacun de contribuer à sa réussite et l'UFCM s'engage à vous accompagner.*

## Nous contacter

Permanence téléphonique du lundi au vendredi.  
Mise à jour des informations utiles sur notre site internet.

 [services-pelerin@ufcm.fr](mailto:services-pelerin@ufcm.fr)

 06.95.37.35.78

 [www.ufcm.fr](http://www.ufcm.fr)

 [www.ufcm.fr](http://www.ufcm.fr)

# UFCM Rhône-Alpes

## Services au pèlerin

Conseils, Accompagnement, Information et Formation



**Avant le départ**

✓ **Comparez les forfaits hajj/omra** proposés par les agences de voyage et, **en choisir un dans une agence agréée** par les autorités françaises et saoudiennes :  
Agences de voyage françaises immatriculées :  
<http://www.atout-france.fr/operateurs-voyages-sejours>  
Agences de voyage agréées par le ministère du hajj :  
[http://www.hajjinformation.com/hajj\\_agents\\_fr.php?id=11](http://www.hajjinformation.com/hajj_agents_fr.php?id=11)

✓ **Rencontrer le responsable d'agence et le guide** qui vous accompagneront. Ils doivent être salariés de l'entreprise.

✓ **Exigez un contrat le plus détaillé possible** établi en deux exemplaires signés par les deux parties, de préférence en français et en arabe.

Il doit être mentionné :

- le nom de la compagnie aérienne réalisant le vol
- les dates et horaires de départ et de retour
- les éventuelles escales
- les coordonnées de vos lieux d'hébergement (nom, adresse, téléphone)
- la **distance les séparant des lieux saints** (à La Mecque et à Médine)
- les étapes Mina, Arafat et Muzdalifa sont-elles incluses dans le forfait
- le mouton du sacrifice est-il compris dans le forfait
- le prix total TTC des prestations facturées
- les modalités de paiement
- les conditions d'annulation ou de modification

✓ **Exigez un reçu pour tout paiement et privilégiez le paiement par chèque ou par carte bancaire.**

✓ Vérifiez votre visa avant le départ.

✓ Laissez à votre famille les coordonnées de votre guide et des lieux d'hébergement ainsi qu'une photocopie de vos pièces d'identité

✓ Pensez au certificat de conversion si vous êtes concerné(e).

✓ Voyagez léger !

**Pendant le séjour**

✓ Evitez de vous déplacer seul.

✓ Gardez votre calme en toute circonstance. Ne surestimez pas votre force à défier la foule pour aller à la pierre noire.

✓ **Ayez toujours sur vous les bracelets** distribués contenant les coordonnées de vos lieux d'hébergement.

✓ Achetez une puce de téléphone ou activez l'option monde afin d'être toujours joignable.

✓ Ne perdez jamais de vue votre guide ou votre référent.

- ✓ En cas de problème sur place, contactez :
- l'antenne consulaire à La Mecque
  - le consulat général de France à Djeddah
  - l'ambassade de France à Riyad
  - la police saoudienne

## Conseils sanitaires

**Avant le départ**

- ✓ Rendez vous à un centre de vaccinations internationales :
- le vaccin contre la Méningite A, C, Y et W135 est obligatoire ainsi que celui contre la fièvre jaune pour les personnes originaires de la Guyane.
  - Les vaccins contre la grippe saisonnière (en saison hivernale), l'hépatite A et les rappels de Diphtérie, tétanos, poliomyélite et la rougeole sont fortement recommandés.

✓ Consultez votre médecin traitant surtout en cas de maladie chronique ou d'âge avancé. Prenez votre traitement pour la durée de votre séjour et **n'oubliez pas votre ordonnance.**

**Pendant le séjour**

✓ **Pensez à bien vous hydrater ;**

✓ Evitez les efforts physiques trop intenses.

✓ Prenez le temps de vous acclimater au moins 48h.

✓ Pensez à protéger votre tête et vos yeux avec une ombrelle et des lunettes de soleil ;

✓ Prévoir vos **propres outils** pour la coupe ou le rasage des cheveux afin d'éviter toute transmission de maladie.

**France**

Ambassade d'Arabie Saoudite

5 avenue Hoche, 75008 Paris ..... 01.56.79.40.00

Services consulaires d'Arabie Saoudite

29 rue des Graviers, 92200 Neuilly ..... 01.47.47.62.63  
www.mofa.gov.sa

Ministère des affaires étrangères et européennes

Centre de crise 24h/24 ..... 01.53.59.11.00  
contact.cdc@diplomatie.gouv.fr  
www.diplomatie.gouv.fr

**Arabie Saoudite**

Numéros de téléphone des services de secours

- Ambulance ..... 997
- Sapeurs pompiers ..... 998
- Police ..... 999

À Djeddah : **Consulat général de France**

Quartier Al Hamra, rue El Shouara BP 145 Djeddah 21411  
contact@consulfrance-djeddah.org  
www.consulfrance-djeddah.org

- Standard, depuis l'Arabie Saoudite **0503 36 57 83** ou
  - 02 668 15 50 • 02 668 15 44
  - 02 668 15 63 • 02 668 27 13
- Depuis la France ou mobile français **00966503365783** ou
  - 00 966 2 668 15 50 • 00 966 2 668 15 63
  - 00 966 2 668 15 44 • 00 966 2 668 27 13
- En cas d'urgence : numéro de portable de permanence
  - 00 966 505 35 18 02

*Un personnel compétent, autorisé à se rendre sur les lieux saints, est à votre disposition.*

À la Mecque : **Antenne du Consulat Général de France**

Hôtel MERCURE, HIBATULLAH, Av. Umm al-Qura,  
Quartier al-Hafair, La Mecque. Boîte Postale 51 177  
Téléphone : 00 966 503 36 57 83

À Riyad : **Ambassade de France**

- Standard ..... 00 966 (0)1 488 12 55
- Permanence ..... 00 966 (0)1 488 03 10
- Portable d'urgence ..... 00 966 (0)505 28 27 15