

Charte Qualité

Pèlerinage Mecquois

Préambule

La présente Charte s'adresse aux agences de voyages organisant le Pèlerinage à la Mecque. Elle définit un ensemble de dispositions, reprises dans 7 articles, qui s'appliquent à l'ensemble des agences signataires, dans le respect des lois, des traités nationaux et internationaux en vigueur.

A ce titre, les signataires s'engagent à :

Article 1 :

Respecter la législation en vigueur, d'ordre technique ou commercial, et en particulier les dispositions prévues dans la loi n°89-421 du 23 juin 1989 relative à l'information et à la protection des consommateurs.

Article 2 :

Respecter les règles déontologiques et techniques retenues et établies par leur Chambre Professionnelle et l'association France Pèlerinage Hajj et Omra.

Article 3 :

Remettre un contrat de voyage aux Pèlerins mentionnant, entre autre, la distance exacte entre Lieux Saints et les lieux d'hébergement, le nombre de personnes par chambre ainsi que la nature des vols réservés (avec ou sans escales).

Article 4 :

Participer à des actions de sensibilisation et d'information pour améliorer les conditions de voyage des Pèlerins et garantir une gestion optimale du Pèlerinage Mecquois.

Article 5 :

S'assurer que les Pèlerins suivent une formation préalable à leur départ, dispensée par l'Association France Pèlerinage Hajj et Omra.

Un rôle consultatif sera tenu par l'Association auprès des instances officielles et gouvernementales, Françaises et Saoudiennes. Un Label sera créé à terme.

Article 6 :

Réaliser une étude qualitative sur ses prestations et mener une enquête de satisfaction annuelle auprès des Pèlerins (vols, hébergements, structures d'accueil et d'information...).

Article 7 :

Participer à la réalisation d'un bilan annuel avec tous les signataires portant sur le respect de la Charte.

Cette Charte est disponible et librement consultable au secrétariat de l'association France Pèlerinage Hajj et Omra ainsi que sur son site internet www.francepelerinage.org.

Toute modification de la présente se fera lors d'une séance extraordinaire de l'association France Pèlerinage Hajj et Omra et sera communiquée aux membres signataires.