



الرفادة ALRIFADAH

Guide des droits et obligations du pèlerin – Société Refade Services de pèlerinage

Sommaire du guide

1- Vision, mission et valeurs	1
2- Introduction et avant-propos	2
3- Institutions concernées	3
4- Définitions (1)	4
5- Définitions (2)	5
6- Droits et obligations	6
Première étape : Étape de sensibilisation et de réservation	6
Deuxième étape : l'étape du culte	7
Étape de l'arrivée	7
Étape d'hébergement	8
Étape des lieux sacrés	9
Étape Restauration	10
Étape du départ	11
Troisième étape : Étape de mesure de l'impact	12
7- Détails des forfaits et des services	13
Services de base inclus dans tous les forfaits	13
Les piliers fondamentaux de l'entreprise	14
Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (A)	15
Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (B)	16
Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (D)	17
8- Réclamations et notifications	18
9- Consignes générales pour le pèlerin	19
Conseils et directives	19
10- Foire aux questions	20
Questions et réponses qui vous concernent	20

Mission de l'entreprise

Nous avons pour objectif de proposer des services complets et intégrés, axés sur la satisfaction des besoins des clients de Rahman avec un professionnalisme et un soin sans faille. Nous sommes déterminés à offrir une gamme complète de services d'excellence, garantissant le confort et la sécurité de nos clients à chaque étape de leur séjour.

Vision de l'entreprise

Nous aspirons à devenir l'une des entreprises leaders et les plus prestigieuses dans le domaine des services liés au pèlerinage. En proposant une expérience religieuse placée sous le signe du confort et de la sécurité, nous sommes déterminés à servir les hôtes de Dieu venus des quatre coins du monde dans le respect des normes de qualité les plus élevées, et nous nous efforçons d'établir des relations durables avec les pèlerins.

Valeurs de l'entreprise



Excellence et
leadership



Fiabilité



Coopération



Gouvernance



Sincérité



Humanité

Introduction

Le ministère du Pèlerinage et de la Omra du Royaume d'Arabie saoudite, en collaboration avec les institutions publiques concernées, ne cesse de progresser dans l'organisation et la gestion des services liés au pèlerinage. L'objectif est d'offrir un environnement sûr et facilité permettant aux hôtes d'Allah d'accomplir leurs rites dans la sérénité et la facilité.

Dans le cadre de ces efforts nationaux, la société Al-Rifada Hajj Services joue un rôle actif dans la mise en œuvre des directives du ministère et dans la réalisation des objectifs de la Vision 2030 de l'Arabie saoudite dans le secteur du hadj et de la omra. Cela passe par l'amélioration des systèmes et des procédures, ainsi que par l'enrichissement de l'expérience religieuse et humaine des pèlerins.

Dans ce contexte, ce guide a été conçu comme un document de référence simplifié, expliquant les droits et responsabilités essentiels à respecter afin de faciliter l'organisation du pèlerinage et d'offrir aux hôtes d'Allah une expérience aisée et sûre.

Introduction

Champ d'application

Ce guide s'applique à tous les pèlerins bénéficiant des services de la société, depuis leur arrivée jusqu'à leur départ, dans tous les lieux où ces services sont fournis. Il définit les principes de communication et d'interaction entre les pèlerins, les prestataires de services et les parties concernées. Il garantit ainsi le respect des systèmes et des consignes et favorise un environnement fondé sur la coopération et le respect mutuel.

Objectif du guide

Ce guide vise à améliorer la qualité des services, à sensibiliser davantage les parties concernées et à garantir la transparence dans la relation entre les pèlerins et les prestataires de services. Il garantit ainsi l'équité en définissant les droits et obligations fondamentaux et protège les droits de toutes les parties.

Parties concernées



● Hors du champ d'application des droits

○ Dans le cadre des droits

L'invité de Rahman
Canaux de communication
avec le représentant

Exposition sur les rites
extérieurs

Plateforme de
sensibilisation

Formation

Canaux de
communication avec le
ministère




Sensibilisation et
détermination

Bureaux des affaires
du pèlerinage

Agences de tourisme
ou représentants

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Site web officiel du
ministère de l'Intérieur
(Absher)

Site web officiel du ministère des
Affaires étrangères (Tasheer)

Système Nusuk



Inscription et
réservation

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Les sacrifices

Lieux sacrés

La Grande Mosquée

Mikat



Accomplissemen
t des rites



Mesure de la qualité du
service

Mesure de la
satisfaction



Évaluation et
impact



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

Ministère du Pèlerinage et de la Omra

Organisme public chargé d'organiser et de gérer les activités liées au pèlerinage et à la Omra au Royaume d'Arabie saoudite. Il supervise la prestation de services aux pèlerins et facilite l'accomplissement de leurs rites.

Société de services aux pèlerins Al-Rifada

Al-Rifada est l'une des sociétés agréées et spécialisées dans le secteur des services aux pèlerins de la Mosquée sacrée, provenant des quatre coins du monde. Elle opère sous l'égide du Ministère du Hadj et de la Omra afin de mettre en œuvre ses plans opérationnels et de fournir des services sur le terrain conformes aux normes de qualité.

Les hôtes de Rahman

On appelle ainsi les pèlerins qui se rendent aux lieux saints de La Mecque et de Médine pour accomplir les rites du pèlerinage et de la Omra.

Droits

Il s'agit d'un droit qui confère à son titulaire le droit de jouir, de revendiquer et de protéger un intérêt légitime, tel que défini par les conditions d'utilisation.

Devoirs

Il s'agit des obligations et responsabilités assumées par les hôtes de Rahman afin de garantir que le service soit fourni conformément à ce qui a été convenu et que les actes de culte puissent être accomplis facilement, dans la sérénité et la sécurité.

Forfaits et options de forfaits

Il s'agit d'un ensemble de services proposés de manière intégrée, comprenant diverses options adaptées aux besoins des clients de Rahman, telles que l'hébergement, le transport et les services de guide, proposés à des tarifs fixes.

Application Nusuk

Il s'agit de l'application officielle permettant à ceux qui souhaitent accomplir le pèlerinage (Hajj), la petite pèlerinage (Umrah), le Tawaf et la prière à la Ravza-i Sharif de réserver leurs forfaits de services et d'obtenir les autorisations nécessaires.

Nusuk Masar

Il s'agit d'un système électronique agréé destiné à régir les contrats entre le prestataire de services local et le pèlerin ou son représentant, dans le cadre du contrat type élaboré par le Ministère du pèlerinage et de la Omra.

Services de base

Il s'agit de l'ensemble des services indispensables, tels que le transport, l'hébergement et les services complémentaires, proposés par les prestataires aux pèlerins effectuant le pèlerinage (Hajj) et la petite pèlerinage (Umrah).

Hébergement

Il s'agit d'établissements et d'hôtels agréés, préparés pour accueillir et recevoir les hôtes de Rahman à toutes les étapes du pèlerinage.

Lieux saints

Cela englobe les zones géographiques délimitées selon les limites religieuses des régions d'Arafat, de Muzdalifah et de Mina.

Processus d'acheminement

Il s'agit du processus de transport des pèlerins de Rahman, organisé selon un plan et un calendrier correspondant aux différentes étapes du pèlerinage.

Réclamation

Il s'agit de la méthode permettant d'exprimer, verbalement ou par écrit, son insatisfaction via les canaux de communication du prestataire de services ou du ministère du Hadj et de la Omra, lorsque le service fourni ne correspond pas à ce qui est stipulé dans l'accord ou le contrat.

Notification

Le fait de signaler un événement ou une situation particulière, par exemple la perte d'un objet ou une situation d'urgence, traduit une demande d'aide ou le souhait d'obtenir des informations sur certaines situations.



الرفادة ALRIFADAH

Les droits et obligations du pèlerin

Première étape : Étape de sensibilisation et de réservation



Obligations :

- Utiliser les canaux officiels pour les réservations et les demandes d'informations.
- Assumer la responsabilité de vérifier l'exactitude des informations lors de la gestion des réservations et des autorisations.
- Respecter les conditions et les instructions publiées par les autorités officielles.
- Vérifier que les détails du forfait correspondent à vos besoins en les lisant attentivement.



Droits :

- Examiner les détails des forfaits et des services avant de prendre une décision de réservation.
- Se renseigner sur les conditions de visa, les autorisations et les exigences légales.
- Accéder aux canaux de communication officiels pour obtenir des informations fiables.
- Choisir le forfait adapté à sa catégorie sans porter atteinte à ses droits fondamentaux.

Canaux de communication à cette étape



[Alrifadah.com.sa](https://alrifadah.com.sa)



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

Deuxième étape : étape de l'accomplissement des rites

Étape de l'arrivée



Obligations :

- Obligation de coopérer avec les équipes de transport.
- Obligation de respecter les horaires de départ.
- Obligation de présenter ses documents officiels sur demande.
- Obligation de respecter les itinéraires définis dans les halls et les centres.
- Obligation de maintenir l'ordre dans les bus et les centres d'accueil.



Droits :

- Accueil régulier et sans encombre :
- Un moyen de transport sûr et adapté.
- Orientation directe vers le lieu d'hébergement ou le centre de services.
- Réduire autant que possible le temps d'attente.
- Répondre aux questions de manière claire et respectueuse.
- Veiller à ce que les bagages parviennent à la bonne destination.
- Bénéficier d'une assistance immédiate en cas de difficulté pendant le voyage.

Deuxième étape : l'accomplissement des rites

Étape de l'hébergement



Obligations :

- Faire preuve de respect envers les employés et communiquer avec eux de manière courtoise.
- Obligation de respecter les instructions données par le prestataire de services.
- Veiller à la propreté des locaux.



Droits :

- Mise à disposition d'un hébergement prêt et équipé avant l'arrivée.
- Un environnement d'accueil sûr et bien organisé.
- Suivi continu des services proposés au sein de l'hébergement.
- Une assistance immédiate en cas de problèmes de santé ou de situations d'urgence.
- Des services adaptés à la catégorie contractuelle, sans porter atteinte aux droits fondamentaux.

Deuxième étape : étape de l'accomplissement des rites

La phases des sentiments sacrés



Obligations :

- Respect des dates de départ fixées pour chaque groupe.
- Respecter les consignes des équipes de terrain dans les lieux sacrés.
- Collaborer avec les équipes d'accompagnement pendant la prestation de services.
- Respecter les itinéraires de circulation pendant l'accomplissement des rites.



Droits :

- Services de transport et d'acheminement selon un horaire précis.
- Organisation des déplacements entre les lieux sacrés.
- Fourniture de services de base tels que les repas, les boissons et autres.
- Assurer un environnement sûr et ordonné dans tous les lieux sacrés.
- Prise en charge des situations particulières, par exemple des personnes handicapées et des personnes âgées.
- Assistance en cas d'urgence.

Deuxième étape : l'accomplissement des rites

Phase d'approvisionnement



Obligations :

- Respect des horaires de repas.
- Maintenir la propreté des espaces de restauration.
- Éviter les méthodes de stockage des aliments non sûres.
- Signalez tout problème alimentaire.



Droits :

- Des repas variés, sûrs et adaptés à la culture des pèlerins.
- Livraison des repas selon le programme convenu.
- Fourniture des repas, des boissons et des autres services de base.
- Contrôle continu de la qualité des repas.
- Fourniture de boissons et de collations légères.

Deuxième étape : l'accomplissement des rites

Étape du départ



Obligations :

- Respecter l'heure de départ conformément au programme de voyage établi.
- Respecter les points de rassemblement et les itinéraires de déplacement prévus.
- Préparer les documents et les autorisations et les présenter sur demande.
- Signaler immédiatement toute perte ou situation d'urgence.



Droits :

- Obtenir des informations précises sur les heures de départ.
- Effectuer les formalités de départ sans retard.
- Assurer un environnement sûr et ordonné lors du départ.

Canaux de communication à cette étape



920003075

Troisième étape : Étape de mesure de l'impact



Obligations :

- Fournir une évaluation objective des services.
- Utiliser les canaux officiels pour les réclamations et les signalements.
- Expliquer ses observations de manière à contribuer à l'amélioration de l'expérience.
- Respecter les règles jusqu'au dernier jour du voyage.



Droits :

- Évaluation de l'expérience par les voies officielles.
- Déposer une plainte ou un signalement si nécessaire.
- Savoir que son évaluation est utilisée pour améliorer les services futurs.

Les canaux de communication à ce stade



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة ALRIFADAH

Détails des forfaits

Services de base inclus dans tous les forfaits



Ravitaillement pour le pèlerinage

Fourniture de trois repas par jour (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) à La Mecque et dans les lieux saints (Mina et Arafat), ainsi que de boissons fraîches et chaudes 24 heures sur 24.



Hébergement

Hébergement meublé et climatisé, conforme aux normes de santé et de sécurité, à La Mecque et dans les lieux saints (Mina et Arafat).



Accompagnement

Mise à disposition de guides religieux et administratifs pour accompagner les pèlerins, répondre à leurs questions et les guider afin qu'ils accomplissent correctement leurs rites.



Transport

Mise à disposition d'autocars modernes et climatisés pour le transport des pèlerins entre La Mecque et les lieux saints, conformément au plan de transport approuvé.



Principaux clients de l'entreprise

Services	La ville sainte de La Mecque	Médine	Arafat	Mina	Muzdalifah
Hébergement	✓	✓			
Livraison des bagages à la chambre	✓	✓			
Présentation des services proposés	✓	✓	✓	✓	✓
Repas offert pendant le séjour	✓	✓			
Canapé-lit + Dimensions du matelas (717550) + Drap- housse blanc assorti au matelas (1 par personne)			✓	✓	
Couverture d'été ou d'hiver (200 cm x 100 cm)			✓	✓	
Oreiller en coton			✓	✓	
Écrans d'affichage du tableau du plan d'expédition			✓	✓	
Clinique de premiers secours			✓	✓	
Boissons chaudes et froides			✓	✓	
En-cas légers (Snacks)			✓	✓	
Petit-déjeuner prêt à l'emploi (sec)			✓	✓	
Déjeuner			✓	✓	
Dîner chaud				✓	✓



Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (A)

Services	La ville sainte de La Mecque	Médine	Arafat	Mina	Muzdalifah
Canapé-lit + Dimensions du matelas (200 cm x 100 cm) Épaisseur (65 cm) + drap à élastiques blanc adapté au matelas (1 par pèlerin) ou canapé-lit avec dossier (20×175×55) pression minimale (80) (1 par pèlerin)			✓	✓	
Couverture d'été ou d'hiver (200 cm × 100 cm)			✓	✓	
Oreiller en coton			✓	✓	
Service Internet					
Écrans d'affichage du tableau du plan de livraison			✓	✓	
Clinique de premiers secours			✓	✓	
Boissons chaudes et froides			✓	✓	
En-cas légers (Snacks)			✓	✓	
Petit-déjeuner prêt à l'emploi (sec)			✓	✓	
Déjeuner			✓	✓	
Dîner chaud				✓	✓



Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (B)

Services	La ville sainte de La Mecque	Médine	Arafat	Mina	Muzdalifah
Canapé-lit + Dimensions du matelas (180 cm × 100 cm) Épaisseur (60 cm) + drap à élastiques blanc compatible avec le matelas (1 par pèlerin) ou canapé-lit (12×175×50) pression minimale (60) (1 par pèlerin)			✓	✓	
Couverture d'été ou d'hiver (200 cm × 100 cm)			✓	✓	
Oreiller en coton			✓	✓	
Service Internet					
Tableau du plan de livraison Écrans d'affichage			✓	✓	
Clinique de premiers secours			✓	✓	
Boissons chaudes et froides			✓	✓	
En-cas légers (Snacks)			✓	✓	
Petit-déjeuner prêt à l'emploi (sec)			✓	✓	
Déjeuner			✓	✓	
Dîner chaud				✓	✓



Organisateurs affiliés - Avantages du forfait (D)

Services	La ville sainte de La Mecque	Médine	Arafat	Mina	Muzdalifah
Canapé-lit (7×175×50) + drap à élastiques blanc adapté au lit (1 par pèlerin)			✓	✓	
Couverture d'été ou d'hiver (200 cm × 100 cm)			✓	✓	
Oreiller en coton			✓	✓	
Écrans d'affichage du tableau du plan d'expédition			✓	✓	
Clinique de premiers secours			✓	✓	
Boissons chaudes et froides			✓	✓	
En-cas légers (Snacks)			✓	✓	
Petit-déjeuner prêt à l'emploi (sec)			✓	✓	
Déjeuner			✓	✓	
Dîner chaud				✓	✓

Réclamations et signalements

La société Refade Hajj Services s'efforce de mettre en place un mécanisme efficace pour la transmission des plaintes et des notifications, dans le but d'améliorer ses services et d'assurer la satisfaction des hôtes de Rahman.

Mécanisme de réclamation et de signalement : Contactez le prestataire de services

☎ 920003075

🌐 ALRIFADAH.COM.SA

✉ INFO@ALRIFADAH.COM.SA

📷 X f @Alrifadah

Contacter le ministère du Hajj et de la Omra

☎ 966920002814

✉ CARE@HAJ.GOV.SA

Instructions générales pour les pèlerins



Conseils et directives

Afin d'assurer la sécurité des pèlerins et de leur permettre d'accomplir leurs rites du pèlerinage en toute tranquillité et sérénité, la société Refade recommande de respecter les directives suivantes :

- Respecter les consignes émanant des autorités compétentes pour réguler les déplacements des pèlerins pendant les rites du pèlerinage.
- Il convient de coopérer avec les centres d'hébergement et de respecter les directives sur le terrain.
- Respecter les horaires fixés pour la célébration des offices religieux, conformément aux horaires approuvés.
- La protection des établissements publics.
- Respecter les consignes sanitaires et les mesures préventives émises par les autorités compétentes.
- Veiller à toujours avoir sur soi sa carte de pèlerinage personnelle pendant toute la durée du pèlerinage.
- Éviter les attroupements et les bousculades pendant les prières.
- Veiller à la sécurité de ses effets personnels et éviter autant que possible de transporter de l'argent liquide ou des objets de valeur.
- En cas de perte ou d'urgence, il convient d'utiliser les canaux de communication officiels.
- Faire preuve de patience, coopérer avec les autres pèlerins et se comporter de manière à refléter les valeurs islamiques.

Questions et réponses qui vous intéressent

Q : Comment puis-je contacter le ministère du Hadj et de la Omra si j'ai des questions, des réclamations ou des signalements ?

R : Pour contacter le Ministère du Hajj et de la Omra, vous pouvez appeler le Centre de service client au 920002814 ou envoyer un e-mail à l'adresse CARE@HAJ.GOV.SA.

Q : Quel est le moyen officiel de communication avec la société Refade ?

R : Vous pouvez la contacter via le centre d'appel au 920003075 ou par e-mail à l'adresse INFO@ALRIFADAH.COM.SA.

Q : Quelles sont les démarches à effectuer en cas de disparition d'un pèlerin ?

R : Une déclaration de disparition est faite auprès des centres Nesek compétents pour la personne disparue. Si la disparition dure plus de 24 heures, une déclaration est faite via le 911 ou auprès du poste de police le plus proche de la zone où elle se trouve. De plus, on contacte la société saoudienne et le numéro de déclaration est transmis par le personnel d'assistance.

Q : La plainte a été classée mais n'a pas été résolue, que dois-je faire ?

R : Si aucune réponse n'est reçue dans le délai indiqué, le bénéficiaire peut rouvrir la plainte via les canaux de communication. Cette procédure peut être effectuée dans les 3 jours ouvrables suivant la notification de clôture.

Q : Quelle procédure suivre si l'entreprise ne répond pas à la réclamation ?

C : Une notification est envoyée à l'un des canaux de communication du ministère du Hadj et de la Omra, accompagnée du numéro de réclamation et des détails de celle-ci.