

"Mon voyage à La Mecque ? Un cauchemar"

Le progrès du 24 Avril 2008 - Xavier Breuil

Une association parisienne dépose aujourd'hui 4000 plaintes de pèlerins escroqués. Un Villeurbannais revenu il y a quelques semaines de La Mecque témoigne.

C'était le voyage de sa vie. Ifzal Khan économisait depuis des années, à coups de 20 ou 30 euros de côté par mois, pour effectuer le pèlerinage à La Mecque. Lorsque ce Villeurbannais s'envole, en décembre 2007, cela commence mal. Le vol régulier est devenu un charter. Sur place, les ennuis ne font que commencer : « nous n'avons pas atterri dans la ville prévue. A l'aéroport, la personne qui nous a accueillis nous a demandé 200□euros pour des frais de transport. On a refusé et on a attendu 22 heures, assis par terre et sans manger, que la situation se règle avec l'aide du consulat. »

La suite sera une succession de mauvaises surprises : l'hôtel miteux à la place du 5 étoiles, l'éloignement par rapport au lieu de prière, et les frais qui s'additionnent, du petit déjeuner à la visite de tel monument, alors que tout est censé être pris en charge... Bref, Ifzal Khan s'est fait berner. « J'étais passé par un intermédiaire qui avait fait une publicité. Au final, cela m'a coûté 2900 euros. Mais certains n'ont payé que 2500 par la même filière. » Comme lui, une dizaine de ressortissants pakistanais demeurant dans l'agglomération lyonnaise, ont depuis déposé plainte. Certains avaient même vu leur séjour écourté d'une semaine... L'audience devrait avoir lieu fin mai, et ce genre d'affaire devrait se multiplier. SOS Pèlerins, une association basée à Paris, dépose aujourd'hui une cascade de 4000 plaintes de musulmans français arnaqués sur le chemin de la Kaaba.

Azedine Gaci, le président du CRCM (Conseil Régional du Culte Musulman) confirme qu'il devient urgent d'agir : « La France a cette année 40 000 candidats au pèlerinage, quand l'Algérie ou le Maroc en ont 35 000, et la Tunisie 10 000. Cela génère beaucoup de bénéficiaires qui attirent des rabatteurs, d'autant plus que tout le monde peut organiser le pèlerinage.

C'est aujourd'hui le seul voyage qui n'a pas de contrat signé, et dont on ne sait pas quand on part, ni quand on revient. » La solution ? « Elle passe par notre institution, et par un engagement de l'Etat. Il faut travailler ensemble et mettre en place une charte, qui permette au pèlerin de pouvoir se retourner contre l'agence en cas de problème, et de saisir la justice le cas échéant. Exactement comme on le fait quand on part au ski. Cela dit, il y a des agences qui font très bien leur travail d'organisation de pèlerinages, mais il y a par ailleurs tellement de problèmes. »

A Saint-Etienne, 70 pèlerins n'avaient même pas pu décoller du sol français. Ils étaient passés par une agence située à Genève, qui a disparu de la circulation. Montant de l'escroquerie ? 170 000 euros. C'est la Mosquée qui a remboursé.

Xavier Breuil

Pèlerinage aux lieux saint de l'islam : Bilan année 2007

Dossier préparé par Karim Lounis

Repère : pèlerinages année 2007

National

Nombre de pèlerins en France : 30125 selon le ministère de l'intérieur (à titre de comparaison le nombre de pèlerins en Tunisie pour la même année est de 11000).

Nombre de tours opérateurs : 70 dont 30 sont agrémentées par l'Arabie Saoudite (annexe 3).

Chiffre d'affaire (estimation) : plus de 100 millions d'€uros

Région Rhône Alpes :

Nombre de pèlerins : environ 5000

Nombre d'agence et d'association agréées : 4 (voir liste annexe 3)

2007 a été une année exceptionnelle en terme d'escroqueries! Qui ne connaît pas une personne autour de lui qui cette année ne s'est pas faite "arnaquée"? Ce constat déplorable est dû à l'amateurisme de certaines agences de voyages, à l'incompétence des accompagnateurs et à l'appât du gain facile pour les arnaqueurs.

Le CRCM a recueillis des témoignages poignants de pèlerins lésés sur place ou d'autres dans l'impossibilité de s'y rendre en raison d'absence de visa. Une véritable stratégie commerciale se met en place, un business qui est évalué à plus de 100 millions d'€ de chiffre d'affaires par an. Malheureusement des centaines de pèlerins continuent à se faire arnaquer par des voyagistes et des rabatteurs malintentionnés qui participent à une véritable économie souterraine. Aucune réglementation, aucun contrôle n'est imposé. De plus beaucoup de ces litiges n'aboutissent pas faute de preuves (aucun contrat, le paiement en espèces ne laissent pas de trace, etc...).

Le Hadj est le voyage d'une vie, certains musulmans économisent pendant très longtemps et quel sérieux leur est proposer aujourd'hui? Quelle confiance peuvent-ils avoir? Vers qui vérifier la fiabilité de l'organisateur? Vers qui se tourner en cas de problème? Toutes ces questions doivent trouver des réponses aujourd'hui.

Le CRCM évalue à plus de 5000 le nombre de visas qui sont délivrés chaque année par les services consulaires de l'ambassade d'Arabie saoudite pour la région Rhône-Alpes. Malheureusement les risques potentiels qu'encourent ces pèlerins sont de plus en plus grands. Une alliance entre les agences et leurs agents clandestins reste très influente sur la communauté.



A Villeurbanne dans le Rhône, des membres de la communauté pakistanaise ont fait appel au CRCM pour régler leur litige avec le voyagiste avec lequel il ont effectué le pèlerinages en 2007.

Action du CRCM Rhône Alpes

Face à ce problème d'ampleur nationale, le du CRCM a mis en pris une série de mesures :

1 - Travail de prévention

a) Le CRCM finalise l'édition d'un guide de prévention (voir annexe) : Le Pèlerinage à la Mecque - Mode d'emploi : « Quelques conseils pratiques pour un pèlerinage en toute tranquillité » (à paraître édition 2008)

Conscient des risques encourus par les futurs pèlerins et soucieux d'éviter que l'arnaque au pèlerinage ne fasse, comme les années précédentes, de nouvelles victimes, le CRCM Rhône-Alpes distribuera dès le mois de Septembre une brochure de prévention. Cette brochure a pour but d'informer le futur pèlerin sur l'agence organisatrice, les formalités administratives, les formules proposées, les dépliants publicitaires et autres prospectus distribués sur les marchés. Il s'agira aussi de donner à ce pèlerin des conseils d'ordre théologique, sanitaires et juridiques etc...Autant de points à étudier avant de s'engager avec une agence de voyage.

Cette brochure a été conçu pour sensibiliser et donner ainsi une grille de lecture du pèlerinage et de son environnement permettant ainsi aux futurs pèlerins de bien s'orienter sur les divers étapes depuis le choix de l'agence jusqu'au retour du pèlerinage.

Nous espérons qu'il sera distribué très largement dans les mosquées, les agences de voyages etc ...Cependant il reste le problème du **financement**, le CRCM n'a pas d'argent et nous travaillons actuellement pour trouver un mode de financement.

b) Le CRCM a accompagné plusieurs pèlerins dans leur démarche judiciaire

Une des plus grandes problématiques du pèlerinage concernent les pèlerins eux-mêmes qui n'osent par parler des problèmes auxquels ils ont été confrontés. Cela est du essentiellement à la dimension spirituelle du pèlerinage. Les pèlerins pensent souvent que le fait de porter plainte affecterait ce cinquième pilier de l'islam. Mais il existe aussi une certaine pression de la part de certains organisateurs malintentionnés qui les empêchent de s'exprimer de manière totalement libre. Nous le voyons clairement dans la région Rhône-Alpes.

Le CRCM a mis en place très récemment une cellule d'accompagnement des pèlerins lésés par des agences malhonnêtes. Il devrait communiquer de manière intensive sur ce point surtout à l'approche du pèlerinage.

c) Le CRCM va mettre en place très prochainement un Comité de soutien

Le CRCM travaille actuellement sur la constitution d'un comité de soutien et la mise en place d'un forum pour donner aux pèlerins lésés l'occasion de s'exprimer... Aujourd'hui, nous sommes à la recherche d'un juriste pour pouvoir intervenir sur le forum en tant que conseiller.

Le CRCM Rhône-Alpes partage l'indignation des victimes de ces escroqueries et invite les pèlerins lésés à se regrouper pour porter plainte contre l'agence malhonnête et contre les rabatteurs en pénal, en pointant notamment l'infraction liée à la publicité mensongère.

2 - Formations et informations

Le CRCM a mis en place une série de formation (deux fois par an) à l'égard des futurs pèlerins. Ils ont pour but d'informer le pèlerin sur les conseils rituels, pratiques et sanitaires une fois sur place. Ces sessions de formation et d'information seront ouvertes dans tous les départements de la région

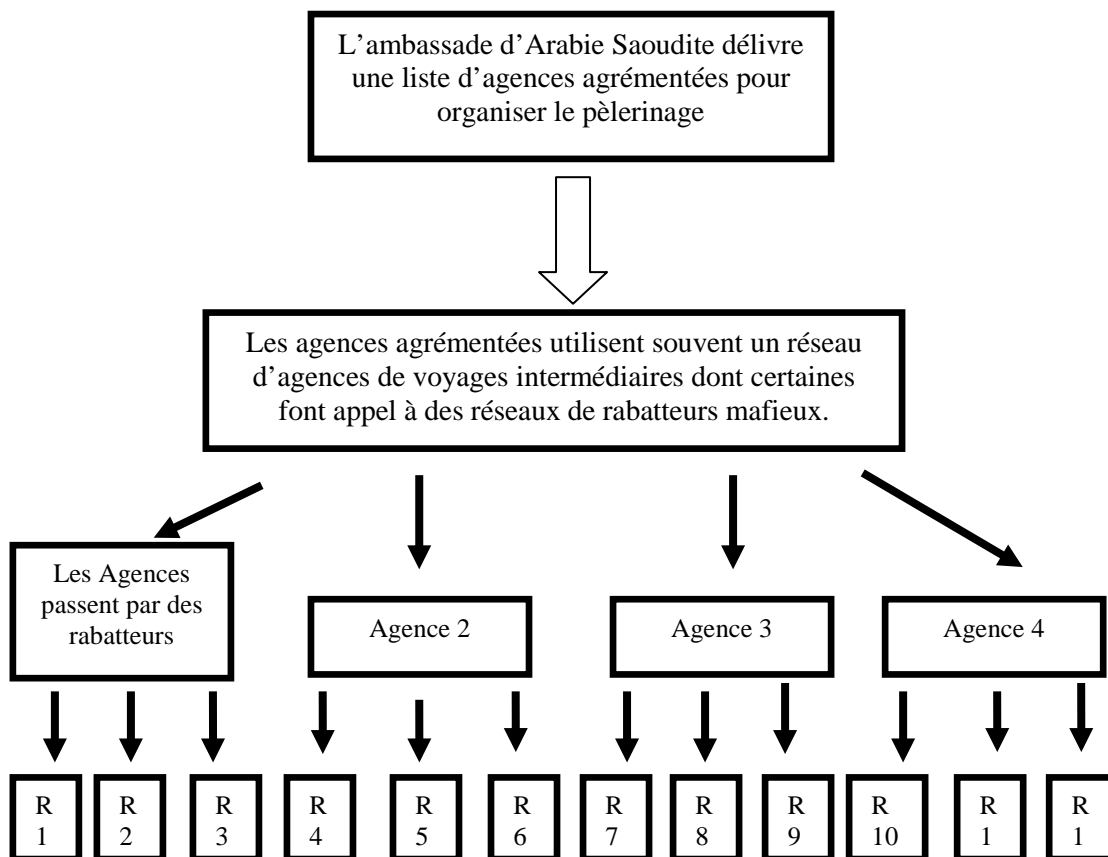
lors du prochain pèlerinage. Le CRCM va étendre ce travail de prévention via des conférences publiques prévues à partir de la mi- ramadan dans toute la région afin d'informer les futurs pèlerins des risques encourus, du choix de l'agence ... Et lancera de manière officielle sa première brochure de prévention.

3 - Le recensement : un véritable casse tête

N'étant pas régulé par les autorités françaises, tout le monde en France peut organiser le pèlerinage (agences, associations, rabatteurs). Le CRCM est en train d'effectuer un travail de terrain pour pouvoir lister de manière exhaustive toutes les agences de voyages organisant le pèlerinage à la Mecque sur la région Rhône-Alpes. Le travail de recensement est un véritable casse tête car tout le monde peut organiser le Hajj en France. Selon la loi, les associations ne peuvent organiser des voyages que si elles disposent d'un numéro d'agrément délivré par les préfetures. Or nous recensons un nombre impressionnant d'associations n'ayant pas cet agrément.

Le danger des rabatteurs : Cette année encore, plus d'un millier de personnes souhaitant accomplir le pèlerinage à La Mecque ont été flouées en France. Elles sont victimes d'intermédiaires peu scrupuleux qui profitent de l'explosion du marché du cinquième pilier de l'islam depuis cinq ans. Depuis début octobre (mi ramadan), les publicités douteuses et mensongères se sont multipliées et avec elles leurs lots de rabatteurs. Le CRCM Rhône-Alpes a pris les devants en mettant directement en garde les rabatteurs, officieux ou liés par contrat à des agences malhonnêtes.

Le schéma suivant explique la complexité du recensement :



L'ambassade d'Arabie saoudite a publié une liste officielle de l'agence accréditée à recevoir des visas et donc pouvant organiser ce voyage. Cette liste est disponible sur le site www.hajjinformation.com. (voir la liste en annexe 3)

Après avoir *dressé une première liste des associations et des agences de voyages organisant le pèlerinage (une dizaine), le CRCM s'est rendu compte que seulement 4 agences Rhône-Alpes étaient présentes sur cette liste officielle pour un nombre de pèlerins estimés à 5000 environ.*

4 - L'édition du premier contrat de voyage

Le pèlerinage à la Mecque est l'un des seuls voyages en France qui ne disposent pas de contrat de voyage. Ce qu'il faut savoir c'est qu'en application du code du Tourisme, votre agent de voyage a l'obligation de 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 et des conditions d'annulation du contrat. Ce contrat doit être écrit en français, personnel et nominatif, établi en double exemplaire, comportant les noms et adresse du vendeur, son numéro de licence.

Le CRCM Rhône-Alpes a édité le premier contrat de voyage type qui sera proposé à toutes les parties organisant le pèlerinage sur la région lors du prochain pèlerinage. Il aura pour but de protéger de manière juridique les futurs pèlerins.

5 - Le projet de rédaction d'une « Charte du pèlerin »

Le CRCM aimerait mettre en place une charte avec la collaboration de la préfecture permettant ainsi d'encadrer le pèlerinage sur la région. C'est un travail qui prend du temps car rédiger une charte reste un travail délicat et nécessite beaucoup de rigueur. Il faut arrêter avec le flou, il faut formaliser l'encadrement du pèlerinage à l'aide de cette charte. Il faut que ce soit un réel contrat d'engagement qui doit être claire et synthétique.

Il ne faut surtout pas que la charte soit un document qui soit vu comme « pénalisant ». Il faudra faire très attention lors de sa rédaction, car il faut que ce soit avant tout un outil de cohésion interne.

L'idée c'est que cette charte doit permettre de se mettre d'accord à tout moment sur les objectifs, les droits et les devoirs de chacun au sein de la communauté.

La charte du pèlerinage doit être un tout en un qui devra comprendre :

- Une carte d'identité fidèle qui décrit l'organisation du pèlerinage qui est à vocation régionale, le profil des organisateurs et la couverture géographique (ne concernera que la région Rhône-Alpes).
- Un règlement intérieur qui déterminera les principes et une éthique de collaboration, les droits et les devoirs des membres.
- la charte doit pouvoir produire ses statuts

Nous espérons mettre en place après les prochaines élections une commission de travail avec la préfecture du Rhône afin d'étudier ensemble la mise en place de ce projet.

6 - Etude sur l'état des lieux de l'organisation du pèlerinage à la Mecque

Comme pour les carrés musulmans, une étude inédite et très détaillée est en train de se finaliser. Elle fait un état des lieux et explique les problèmes de fonds et donne une méthodologie à suivre pour pouvoir les résoudre.

Annexe 3 : liste des agences de voyage et associations agréées par l'Ambassade d'Arabie Saoudite en 2007 (en gras les agences de la région Rhône Alpes).

A. T .C .M .11	Tel: 468275878
Africa Voyages	Tel: 235718863
Akdesvoyages	Tel: 33178673222
Amen . Voyage.imtenmatiamal	Tel: 33148052926
Ami Voyages Hnternational	Tel: 33153267386
Anas Voyages	Tel: 143715484
Andalous Tours	Tel: 33326356920
Assd Ciation Culturelle Islamic- Association	Tel: 33389573161 Tel: 33134812941
Association Salssabil	Tel: 478791382
Associationculturele Des Musul Mans	Tel: 3387703401
Associon Allhadir Islmiue	Tel: 142875849
Assostion Damas	Tel: 478744324
Atlas Tours	Tel: 33320575144
Autre Voyage	Tel: 33142362329
Badr Des Lieux Saints	Tel: 33491421038
Carnot Voyages	Tel: 0477926031
Centre Leisirs Et Cdlturel De Lariane	Tel: 33609758606
Communaute Islamique Du Milli Gorus De France	Tel: 12406400444
Djemila Voyages	Tel: 0478607629
Evrasié Taravel	Tel: 0472733018
Excell	Tel: 493887288
Frasa Turk Federasyond	Tel: 33157421970
Helolesc	Tel: 134341818
Kfops Voyages	Tel: 0491911111
Kissivoyages	Tel: 33148491650
Maghreb Voyage	Tel: 0491588668
Marwa Hadj	Tel: 33153423434
Meridianis Voyages	Tel: 33143550600
Misr Voyages	Tel: 33145626397
Multivoyages	Tel: 153728090

Nour Voyages	Tel: 33140364343
Oran Voyages	Tel: 33149299549
Orent Service	Tel: 33145303608
Oscar Tourisme	Tel: 0493441919
Salam Voyages	Tel: 556710086
Safa Voyages	Tel: 003314293005
Sarl Itpm Voyages	Tel: 0491635840
Societe Al Ahbas Of The Mosque Paris Mosque	Tel: 33145357933
Solair Voyaoua	Tel: 33327290218
Star Travel Internationnal	Tel: 33140341112
The Travelles Club	Tel: 0496176040
Timgad Voyages International	Tel: 33156471020
Tours 51	Tel: 33326880000
Voyages El-diazair	Tel: 33143578172
Voyages Falhj	Tel: 560701253
Yathreb Voyages	Tel: 33661148439
Yati Voyages	Tel: 33155269595
Zoom Planete	Tel: 33147823977