

Voyage à La Mecque : des pèlerins dupes

Faute d'obtenir les visas promis par des intermédiaires, des fidèles n'ont pu rejoindre l'Arabie saoudite cet été

ENQUÊTE

Souad ne s'en est pas encore remise. Le 2 août, trois jours avant son départ prévu pour le pèlerinage à La Mecque, qui commençait cette année le 9 août, cette assistante maternelle de 40 ans apprend brutalement qu'elle et son mari ne pourront finalement pas se rendre en Arabie saoudite. « On n'a pas eu les visas. Il faut accepter le destin », lui a jeté, pour toute explication, la représentante de l'agence de voyages à laquelle elle s'était adressée.

« Je suis tombée de haut. J'ai beaucoup pleuré. Ce pèlerinage, c'était un rêve, le projet d'une vie », dit aujourd'hui cette musulmane de la région parisienne. Elle s'y était préparée depuis des mois, spirituellement comme logistiquement. Elle a fait venir sa mère d'Algérie pour garder les enfants, pris des congés sans solde et y a engagé toutes les économies de son couple (8780 euros pour deux, avec une formule « économique » de deux semaines). Mais aujourd'hui, la désolation initiale a laissé place à la colère.

Les jours passant, Souad a pris conscience que ce qui lui a été présenté par l'agence comme un coup du sort a en réalité toutes les caractéristiques sinon d'une escroquerie, du moins d'une pratique commerciale trompeuse accompagnée de multiples manquements à la réglementation. N'obtenant ni réponses à ses questions ni remboursement, cette femme de caractère a finalement contacté une association de défense du consommateur spécialisée dans le pèlerinage et se prépare à porter plainte.

« Tout est invérifiable ! »

Or, cette année, Souad est loin d'être un cas isolé. Comme l'a révélé le site d'information musulman *SaphirNews*, ils seraient plusieurs milliers à, comme elle, avoir vu leur projet tomber à l'eau et, pour certains, leur paiement disparaître dans la nature. « Ils sont entre 3000 et 5000 », évalue Omar Dakir, le fondateur de l'Association culturelle d'entraide et de fraternité (ACEF), qui se bat contre les dérives dans le secteur du pèlerinage.

Deux facteurs se sont conjugués pour aboutir à cette débâcle, semble-t-il sans précédent. Le premier est conjoncturel. Il concerne l'accès aux visas. Tous les ans, l'Arabie saoudite, gérante des lieux saints, attribue des quotas de visas pour le hadj (grand pèlerinage que tout musulman doit faire une fois dans sa vie s'il en a les moyens) à chaque pays. Hors pays musulmans (où le pèlerinage est géré par les pouvoirs pu-



blics), les visas, gratuits, sont attribués par les services saoudiens à des agences de voyages, qui sont alors dites agréées. L'agrément est, le plus souvent, renouvelé d'une année sur l'autre. Combien d'agences en disposent en France? Le consulat d'Arabie saoudite ne publie pas la liste. Elles seraient une soixantaine, selon deux très bons connaisseurs. Mais comme tout ce qui touche à ce marché, les données sûres manquent. « Tout est tellement invérifiable! », soupire Fateh Kimouche, créateur du site de défense du consommateur musulman Al-Kanz. Tout semble fait, en tout cas, pour empêcher le consommateur d'y voir clair.

Sur ces agences agréées, une poignée obtient un gros contingent de visas (de 2000 à 3000), d'autres beaucoup moins. Cette année, les services saoudiens auraient retiré leur agrément au minimum à une grosse agence habituellement adouée. Combien de visas en moins cela représente-t-il? Là encore, difficile d'être précis, les autorités saoudiennes ne diffusant pas ces données. Les pouvoirs publics comme les acteurs musulmans

évaluent généralement entre 22000 et 25000 le quota de visas alloués à la France pour le grand pèlerinage, sans plus de précision. Cependant, pour la première fois, la fondation saoudienne encadrant notamment les pèlerins français a indiqué cette année que seuls 13554 pèlerins seraient venus de France pour le grand rassemblement du mois d'août, rapportent *SaphirNews* et Al-Kanz. C'est beaucoup moins, par exemple que le nombre de personnes venant du Royaume-Uni (23843).

En soi, cette modification de l'allocation des visas n'aurait pas provoqué des annulations de dernière minute telles que celle qui a désolé Souad si l'écosystème du pèlerinage était transparent et appliquait les bonnes pratiques commerciales. Or, c'est loin d'être le cas. Les causes des déboires de cette année sont d'abord à chercher dans ses nombreux dysfonctionnements.

Plusieurs mois avant le pèlerinage, les agences de voyages réservent des billets d'avion, des chambres d'hôtel à La Mecque et à Médine et des places dans les tentes de Mina, où les pèlerins passe-

ront trois ou quatre nuits, pour composer les forfaits qui seront vendus. Mais, ignorant bien souvent le fonctionnement du système, la plupart des candidats au départ ne s'adressent pas aux agences agréées. Pour préparer ce rite religieux si intense pour les musulmans, ils accordent plus volontiers leur confiance à quelqu'un qu'ils connaissent ou qu'on leur a recommandé, souvent proche de chez eux. Ce peut être un responsable de mosquée, un confédéré, une agence, ou ce que le milieu appelle un « rabatteur ». La rabatteuse de Souad agissait sous le couvert d'une agence de voyages du Val-de-Marne, agence qui s'est bien gardée de dire à sa cliente qu'elle n'était pas sûre d'avoir un visa.

Plus de 1 000 euros de marge

Ces rabatteurs collectent les passeports des futurs pèlerins et leur promettent un séjour tout compris aux alentours de 4400 euros pour quinze jours et 5500 euros pour trois semaines – les versions plus haut de gamme, avec des hôtels plus chics et plus proches de la mosquée Al-Haram, qui abrite la Kaaba, montent au-delà.

Au passage, ils leur demandent un acompte, et il n'est pas rare qu'il soit versé en liquide. Début mai, le mari de Souad a versé 3000 euros à la femme de l'agence. « Il y a eu une espèce d'accord de confiance entre elle et lui, indique la jeune femme. Le pèlerinage, ce n'est pas n'importe quel voyage, on ne peut pas tromper quelqu'un là-dessus! C'est elle qui a mis l'ordre sur le chèque. Elle n'a même pas parlé d'un contrat. »

« Quand les agences ont enfin l'agrément, les rabatteurs vont les voir pour essayer de tirer la plus grosse commission possible pour chaque passeport apporté », explique un connaisseur du circuit. Leur commission se monterait en moyenne à 300 euros par passeport, plus un voyage gratuit pour cinquante pèlerins fournis. La marge de l'agence serait de 1000 à 1200 euros par package vendu, pour un coût réel entre 4300 et 4500 euros pour un circuit de trois semaines. Parfois, entre le rabatteur et l'agence agréée se glisse un autre intermédiaire, une seconde agence non agréée, comme dans le cas de Souad, voire plus. En bout de course, le pèlerin français paie nettement

« Ce pèlerinage à La Mecque, c'était un rêve, le projet d'une vie »

SOUAD
assistante maternelle

plus cher que ses voisins allemands ou espagnols. Et les prix ne cessent de monter.

Cette année, une ou plusieurs agences habituellement dotées de visas ne les ont pas eus. C'est notamment le cas d'un gros opérateur, Amen Voyage. Les années passées, elle écoulait presque la totalité des milliers de visas qu'elle obtenait à des sous-traitants. « Cela fait partie des raisons qui ont conduit les autorités saoudiennes à remettre en cause son agrément. Depuis deux ou trois ans, elles sont plus regardantes sur les manquements », assure Anouar Kbibeche, vice-président du Conseil français du culte musulman (CFCM). Quand ces agences ont-elles su qu'elles avaient perdu leur agrément? Ont-elles prévenu leurs « apporteurs d'affaires » et si oui, quand? Ces intermédiaires l'ont-ils caché à leurs clients? La rabatteuse de Souad lui a juré jusqu'au dernier moment que les visas allaient arriver. Au ministère de l'intérieur, on témoigne avoir rencontré début juillet les agences agréées, dont la liste était alors connue.

« Réveiller la communauté »

Souad a payé début juillet le solde du voyage et ne sait pas où son argent a finalement atterri. Elle est décidée à trouver des réponses à ses questions. Elle voudrait aussi savoir pourquoi aucune des nombreuses agences qu'elle a prospectées n'a voulu lui donner le détail des prestations comprises dans le forfait. Pourquoi tous les prix proposés pour les forfaits sont les mêmes, en dépit de la concurrence affichée entre agences et de l'intervention d'intermédiaires? Pourquoi il lui a été impossible d'obtenir un contrat et une facture dignes de ce nom? Pourquoi, lorsqu'elle a acquitté le solde à l'agence, elle a vu un couple payer son forfait en liquide?

« J'essaie de réveiller un peu la communauté et d'éviter de futures victimes », explique-t-elle. « Les jeunes n'acceptent plus ces pratiques, abonde Omar Dakir, de l'association ACEF. Ils ne veulent plus courber l'échine. » « Il suffirait d'imposer l'application du droit français des consommateurs », conclut Fateh Kimouche. ■

CÉCILE CHAMBRAUD

Des projets pour mieux encadrer le marché du hadj en France

Opacité, prestations pas à la hauteur des promesses, argent liquide sans reçu... les problèmes sont connus mais pas résolus

Le fonctionnement problématique du marché du pèlerinage à La Mecque en France ne date pas d'hier et il est parfaitement connu de tous les acteurs de l'islam ainsi que des pouvoirs publics. Les responsables musulmans peuvent tous l'illustrer par d'innombrables exemples, comme ces trois cents pèlerins restés en rade à Marseille l'an passé, le jour prévu pour leur départ, ou ces fidèles qui, au moment de quitter d'Arabie saoudite, se sont retrouvés coincés à l'aéroport de Djeddah car leur agence avait tout bonnement fait l'impasse sur leur billet de retour.

« Le dindon de la farce, c'est le pèlerin », résume crûment

Anouar Kbibeche, vice-président du Conseil français du culte musulman (CFCM). Un pèlerin rendu vulnérable par le très fort enjeu spirituel que représente pour lui l'un des cinq piliers de l'islam, dimension que les opérateurs ne se privent pas de manipuler à son détriment.

Prix de plus en plus élevés

Opacité, commissions ignorées des clients, prestations pas à la hauteur des promesses, flou sur leur coût réel comme sur l'identité des prestataires, argent liquide confié sans obtenir de reçu et, au bout du compte, des prix de plus en plus élevés : les problèmes sont parfaitement

Les pèlerins sont rendus vulnérables par le très fort enjeu spirituel que représente l'un des cinq piliers de l'islam

identifiés. Au point que plusieurs acteurs de l'islam soucieux de mieux structurer le culte musulman proposent aujourd'hui de commencer par organiser ce marché.

Ils y ont été encouragés par Emmanuel Macron, lorsque le président de la République faisait de l'organisation de l'islam une priorité. « Je ne veux plus de gens qui utilisent l'argent du pèlerinage pour financer n'importe quoi », avait lancé le chef de l'Etat sur TF1, le 12 avril 2018, précisant avoir parlé de ce sujet avec Mohammed Ben Salman, le prince héritier d'Arabie saoudite.

Pour une agence nationale

La fin de l'agrément d'agences de voyage cette année traduit-elle une volonté saoudienne de mettre un peu d'ordre? C'est ce que croit Hakim El Karoui. L'essayiste et consultant propose depuis des

mois la création d'une agence nationale de régulation. Elle serait chargée d'accréditer les opérateurs du pèlerinage (après vérification qu'ils se conforment bien à la réglementation) et favoriserait une meilleure répartition des quotas de visas et une concurrence réelle entre les agences de voyage. Elle se financerait par un prélèvement sur le montant de chaque forfait vendu.

A juste titre, le Conseil français du culte musulman a vu dans cette proposition une critique de son inaction et une menace pour son statut d'interlocuteur de l'Etat. Il a créé il y a un an une Association pour le financement et le soutien au culte mu-

sulman (AFSCM), qui n'a pas encore véritablement démarré ses activités – le Conseil français du culte musulman doit organiser de nouvelles élections internes en octobre. « Dès septembre, nous allons nous atteler à l'organisation du pèlerinage et à la question du halal », affirme Anouar Kbibeche, président de l'Association pour le financement et le soutien au culte musulman, qui veut faire aboutir une « vraie charte avec des engagements ». En attendant, une brochure diffusée par le consulat général de France à Djeddah donne la marche à suivre aux personnes lésées. ■

cf.c.