

Pèlerin du monde

“Une petite lumière repousse beaucoup d’obscurité”

Newsletter



WWW.PELERINDUMONDE.ORG

N° 2 - AVRIL 2011

EDITORIAL

Si la mission de SOS Pèlerin est la défense des pèlerins de toute origine et de toute croyance, il est exact que nos actions sont principalement dédiées aux pèlerins sur le chemin de la Mecque.

En six ans, SOS Pèlerin a recueilli de nombreuses données des différents pèlerinages européens, méditerranéens et jusqu’au plus sacré pour les musulmans dans la péninsule arabe.

Les pèlerins de la Mecque connaissent de nombreuses difficultés en raison des agissements d’une organisation mafieuse - notamment au sein des voyagistes et de leurs partenaires. Cette organisation est non seulement active en France, mais également sur tout le territoire européen. Ce constat, et le fait d’une évolution positive de la protection du consommateur, incitent SOS Pèlerin à acquérir la capacité d’agir efficacement à l’échelle européenne.

SOS Pèlerin et d’autres associations s’efforcent à mieux informer les pèlerins, notamment sur la qualité des prestations des voyagistes. Les autorités soutiennent le développement d’une information de qualité en s’impliquant dans la certification de services des voyagistes. Le processus de certification développé par Bureau Véritas, à l’initiative de SOS Pèlerin, en est un exemple éloquent. La première agence certifiée par Bureau Véritas, s’engage à des prestations de meilleure qualité et davantage de transparence pour ses pèlerins.

Pour les autres – celles qui n’apportent aucune valeur ajoutée, qui profitent de la naïveté et abusent de la fragilité des pèlerins, la justice les condamne. Pour les écarter du marché, chaque pèlerin doit assumer sa pleine responsabilité de consommateur-citoyen, et revendiquer ses droits en cas de litiges.

La mauvaise volonté des voyagistes à respecter les droits des consommateurs vient de trouver une nouvelle illustration avec le pourvoi en cassation formé par une agence de voyage contre un jugement de la juridiction de proximité la condamnant à rembourser un consommateur victime.

Décidée à obtenir le respect durable des droits des consommateurs, SOS Pèlerin se joint aux principales associations de défense des consommateurs, et :

- Demande au gouvernement, de mettre en place sans délai un cadre juridique efficace permettant de garantir l’effectivité des droits des voyageurs.
- Intervient, au côté du consommateur, devant la Cour de Cassation pour obtenir par la plus haute juridiction une clarification des droits des consommateurs.

2011 est déclarée « Année du bénévolat » par l’Union Européenne - à SOS Pèlerin, les bénévoles sont nombreux pour vous dispenser une formation de qualité au sein de la Hajj Académie, accueillir les pèlerins aux aéroports de Paris, et vous recevoir lors d’une permanence.

Aussi, les membres de SOS Pèlerin seront toujours à votre disposition pour vous assister à chaque étape de votre pèlerinage et apporter cet éclairage qui facilitera votre chemin et écartera de vous toute ombre d’obscurité.

Zakaria Nana - Président.

NEWS

PREMIÈRE : une agence reçoit le label de certification Bureau VÉRITAS.

L’agence de voyage MERIDIANIS - 53 rue de Tocqueville 75017 PARIS - est la première agence commercialisant des forfaits de pèlerinage à s’être soumise à un audit externe indépendant et à avoir satisfait aux exigences d’un référentiel de qualité de service pour ses prestations délivrées aux pèlerins.

La certification délivrée par le leader mondial de la certification : bureau Véritas certification sur les bases du respect d’un référentiel public, validé par les parties intéressées dont la répression des fraudes et le ministère de l’intérieur a pour finalité de rassurer le candidat pèlerin de la prise en compte de ses attentes et du respect des engagements de l’agence pour le bon déroulement de son voyage. [Lire la suite P.2](#)

PLAINTÉ COLLECTIVE : Condamnation de l’agence Nour Voyages.

Le 18 Novembre 2010, un juge de proximité du tribunal d’instance parisien a condamné l’agence Nour Voyages, pour la très mauvaise qualité de ses prestations lors du hajj, le grand pèlerinage à La Mecque, en 2007. Le voyagiste, rebaptisé depuis Reyada Tours, devra verser à chacun des seize plaignants du dossier 710 € de dommages et intérêts. [Lire la suite P.2](#)

DOSSIER

HAJJ ACADÉMIE

Présentation de la Hajj Académie. [Page 2](#)

Un pèlerin peut rencontrer jusqu’à cent nationalités chaque jour! [Page 3](#)

Témoignages. [Page 3-4](#)

ZOOM

Le Hajj vécu sur le tarmac de l’aéroport CDG.

Par Philippe Bargain - Médecin au Service Médical d’Urgence & Soins d’ADP

Tout musulman en état de faire le Hajj doit effectuer au moins une fois dans sa vie le pèlerinage à la Mecque, l’un des grands mouvements périodiques religieux du monde. Celui qui accomplit le Hadj en retire un prestige certain, qui lui permet de recevoir letitre honorifique de Hajji, Hajja pour la femme. Dès la fin du Ramadan, au cours des six semaines qui précèdent l’envol vers les Lieux Saints d’Arabie Saoudite, les équipes médicales des centres devaccinations internationales de la France entière, dont celles du Service Médical d’Urgence & soins d’ADP Charles de Gaulle, [Lire la suite P.4](#)

8 Mars 2005 / 8 Mars 2010



A l’occasion de ses 5 ans, SOS Pèlerin organisait à l’hotel Marriott Rive Gauche, un dîner-débat autour du thème : “Être pèlerin au 21ème Siècle”.

PREMIÈRE : une agence reçoit le label de certification Bureau VÉRITAS.

Suite de la page 1 - La démarche de certification dont MERIDIANIS est le premier bénéficiaire a été motivée par des faits avérés d'arnaques et d'escroqueries dont ont été victimes des pèlerins, en particulier à l'occasion du grand pèlerinage de La Mecque et la volonté de donner aux candidats pèlerins la possibilité de choisir un voyageur engagé sur la qualité de ses services.

Cette certification qui constitue un signe distinctif reconnu est délivrée sur la base des conclusions d'un audit indépendant qui atteste que les moyens permettant de respecter les engagements de qualité de service qui suivent sont respectés :



Houcine Marfouq - Gérant de l'agence Méridianis

. Le pèlerin est assuré de contractualiser avec un professionnel expérimenté du pèlerinage.

Avant son départ : Le pèlerin est assuré d'un accueil et d'un traitement personnalisé par un personnel identifié et qualifié pour ce type de voyages.

- Le pèlerin peut disposer d'une formation/sensibilisation au voyage

- Le pèlerin dispose de toutes les informations sur le programme des prestations souscrites le déroulement et sa prise en charge.

Pendant son voyage : Le pèlerin est assuré d'une assistance effective disponible.

Le voyageur qualifie ses prestataires concernés en particulier par le transport, l'hébergement, le réceptif sur les lieux de pèlerinage et dispose d'un système de suivi et d'amélioration de la qualité de service rendu à ses clients pèlerins.

- Le pèlerin est assuré du suivi et du traitement de ses éventuelles plaintes et réclamations.

Cette première certification d'une agence volontaire et motivée constitue un premier maillon d'une chaîne globale de qualité de service attendue par l'ensemble des pèlerins et apporte une réponse aux voyageurs soucieux de faire valoir leurs engagements pour le bien-être et la sécurité de leurs clients pèlerins.

Gilbert Le Roux - Bureau Véritas

PLAINTÉ COLLECTIVE : Condamnation de l'agence Nour Voyages

Suite de la page 1 - Ces pèlerins franciliens, qui s'apprêtaient à vivre l'un des moments les plus intenses de leur vie de musulman, reprochaient à l'agence une série de graves négligences. Pour 3 000 € par personne, le voyageur, qui se vantait d'être le « spécialiste du hadj », promettait à ses clients un forfait tout compris, comprenant le transport, l'hébergement et la prise en charge des pèlerins français une fois arrivés sur le sol saoudien.

« La réalité n'a pas été à la hauteur, loin s'en faut », déplore Me Joachim Scavello, leur avocat. Outre le fait que l'agence n'a jamais établi de contrat de voyage à ses clients, et qu'ils n'ont jamais pu bénéficier de la présence d'un guide sur place, ce sont surtout les conditions d'hébergement qui ont incité ces pèlerins à saisir la justice. « L'un d'entre eux a eu la bonne idée de prendre des photos des hôtels dans lesquels ils ont échoué, poursuit l'avocat du barreau de Bobigny. On y voyait leurs conditions de vie désastreuses, les toilettes plus que sales, les cafards, les installations électriques vétustes et dangereuses. » D'autant plus dangereuses que les pèlerins sont pour la plupart âgés.

Pour Zakaria Nana, pèlerin engagé depuis 2005 contre les arnaques au hajj au sein de l'association SOS Pèlerins, ce résultat en justice marque un tournant : « Trop de voyageurs demeurent impunis en arguant que tous les torts viennent de l'Arabie saoudite, c'est trop facile, argumente l'associatif. D'autant que les Saoudiens ont beaucoup investi dans leurs infrastructures ces dernières années et continuent de le faire. » Cette première victoire doit en appeler d'autres : « Même si, globalement, nous constatons que la saison 2010, qui vient de s'achever, marque une amélioration dans la qualité de prise en charge des pèlerins, de nombreuses agences arnaquent toujours leurs clients. Comme il s'agit d'un sujet sensible qui touche à la foi et à la tradition, ceux-ci n'ont pas forcément le courage de porter plainte. »

Anne-Cécile Juillet | Le Parisien

Témoignage d'un plaignant : "Nous avons eu gain de cause et l'agence Nour Voyages a été condamnée à verser à chaque plaignant la somme de 650 € de dommages et intérêts outre 60 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile. Même si les sommes sont modiques, les 16 condamnations de principe pourront, je le souhaite, faire progresser la cause des pèlerins".

Hajj Académie

Le Hajj est le cinquième pilier fondamental de l'Islam, qui réunit l'essence des quatre autres... Chaque musulman se prépare au cours de sa vie entière à se rendre à la Mecque, pour effectuer le Hajj et/ou éventuellement une Omra. Depuis 2001, plusieurs dizaines de milliers de pèlerins se rendent à la Mecque chaque année. Nombre d'entre eux se retrouvent souvent livrés à eux-mêmes - faute de guide ou d'accompagnateurs - et ne profitent pas pleinement de leur séjour spirituel à la Mecque.

Institut de Formation des Pèlerins, la Hajj Académie a vocation à former - tant au niveau pratique, sanitaire, que spirituel - les pèlerins désireux de se rendre à la Mecque. L'exigence préside à la conception des programmes de la Hajj Académie, au choix des intervenants (Institut Pasteur, Société de Médecine des Voyages, Aéroports de Paris, CERSI...) ainsi qu'aux options en matière d'approche pédagogique. Depuis 2008, la Hajj Académie accueille en moyenne une vingtaine de stagiaires par séance.

Les conférenciers de la Hajj académie :



Mounssof Benzerroug - IESH



Marie-Hélène Bayle
IISMM-EHESS



Docteur Philippe Bargain
Aéroports de Paris



Docteur Catherine Goujon
Institut PASTEUR

HAJJ: un pèlerin peut rencontrer jusqu'à cent nationalités chaque jour !

Dans le cadre du cycle de formation dispensé par l'association SOS Pèlerin, était traité samedi 16 octobre 2010 à la Maison des associations du 12ème arrondissement, un thème périphérique au rituel pur : l'inter-culturalité. Plus simplement, comment appréhender la rencontre potentielle avec près de cent nationalités quotidiennement.

Au menu, exercices pratiques et données essentielles.



Module inter-culturalité par Marie Hélène Bayle

La formation sur l'inter-culturalité que Marie-Hélène Bayle dispense, via des entreprises privées, dure habituellement deux jours. Pour l'association SOS Pèlerin et la Hajj Académie qu'elle organise, la responsable de la formation continue à l'Institut d'études de l'islam et des sociétés du monde musulman (IISMM-EHESS) a accepté et relevé le pari, de la dispenser, dans ses grandes lignes, en trois heures.

"Il existe une écriture arabe, mais DES langues arabes", prévient d'emblée Marie-Hélène Bayle. La preuve, si n'importe qui ou presque sait que "bonjour" se dit "salam alyakom", peu sont ceux qui sauront effectuer ce même salut en syrien ("kifek"), en égyptien ("ez-zayyek"), ou en algérien ("wash rak"). Ces dernières années pourtant, un élément a permis une meilleure compréhension de ces différents dialectes : les chaînes satellitaires.

Quoi qu'il en soit, sur 1 milliard 300 millions de musulmans de par le monde, seuls 300 millions sont de langue et de culture arabes, tandis que 972 millions sont de langue et de culture asiatiques ! Des chiffres qui permettent de relativiser et de briser le cliché "musulman = arabe".

De même qu'il existe différentes manières de s'exprimer en arabe, les musulmans ont une approche du pèlerinage à La Mecque complètement différente selon leurs origines. Pour exemple, "en Inde la circoncision se fait au moment du pèlerinage", selon Mme Bayle. Et la responsable de formation d'enchaîner exercices pratiques suivis de décryptages aboutissant à des conclusions.

Des conclusions devant servir de clés aux futurs pèlerins, une fois sur les Lieux Saints. Les codes, la culture, les stéréotypes, tout est passé au crible avec un groupe hétéroclite d'une dizaine de personnes hyper réactives et jouant pleinement le jeu des questions-réponses.

"Nous correspondons tous à un modèle culturel, à notre corps défendant", a rappelé Marie-Hélène Bayle. Et cette dernière de préciser que de nos jours, le "premier aspect pris en compte pour définir la culture est l'habillement". Mais qu'est-ce qui différencie culture et nature ? "Selon les anthropologues, la nature, c'est ce qu'on fait tous, quelle que soit notre histoire ou le lieu où l'on se trouve (manger, boire, dormir, répondre à des besoins naturels). C'est la façon de faire ces choses qui différenciera de l'un à l'autre".

Mais si les stéréotypes sont "inévitables, ils faussent le rapport à l'autre". La "flexibilité est une nécessité", car "l'autre et moi-même n'avons pas tous les codes". Et Mme Bayle de donner un exemple : "ne pas dire "je me vexe si on ne me dit pas bonjour", mais plutôt "je suis choquée car mes codes culturels ne correspondent pas à ceux-ci". Tout l'intérêt étant de savoir que l'on a des stéréotypes en tête, et tenter de s'adapter, de ne pas s'imposer.

Car la communication, c'est en dernier les mots qu'on dit. C'est d'abord l'expression, la gestuelle, l'intonation aussi. Marie-Hélène Bayle l'a bien prouvé durant la séance, elle qui a demandé à chacun de s'exprimer essentiellement avec sa bouche. Personne n'a réussi ! Le visage, les mains, la tête s'expriment également, sans qu'on s'en rende forcément compte.

Durant le pèlerinage à La Mecque, les pèlerins sont confrontés à ces données quotidiennement et à grande échelle, un pèlerin étant susceptible de rencontrer près de cent nationalités par jour ! Si les 3 millions de pèlerins se rendent à la Mecque dans un même et unique but, ils sont par contre constamment rappelés à des réalités (culturelles, comportementales, etc.). D'où un niveau de tension exacerbé, qu'il faut savoir gérer. Car la proximité, la distance qui nous rapprochera ou pas de l'autre, sera due à la culture mais aussi au vécu de chacun de nous. Ainsi, le rythme de voix, l'intensité de la voix, le parfum, la façon de bouger, de toucher ou pas, etc., de l'autre va tour à tour agacer, rassurer ou captiver.

La tension perpétuelle des pèlerins de La Mecque est également due à cette propension humaine à l'inférence, le fait de prêter à l'autre des intentions qu'il n'a pas. Marie-Hélène Bayle a ainsi réussi à prouver à l'assistance, exercice pratique à l'appui, que l'on est constamment dans le jugement, et le plus souvent ce jugement est négatif. La formatrice a demandé à une personne de sortir avec elle, lui a donné des instructions en dehors de la salle et lui a demandé de mimer ses instructions face au groupe. L'écrasante majorité a prêté à ses gestes des intentions négatives !

Conclusion, le pèlerin devrait impérativement partir avec ces données en tête, être prêt à la rencontre, aux clichés inévitables mais gérables, aux codes méconnus mais maîtrisables, ou encore aux comportements divers et excusables.

Asmaâ RAKHO - BUZZLIM

Témoignage

C'est en navigant sur le net à la recherche d'informations, faute d'avoir eu une préparation par l'agence et l'imam avec lesquels nous partions, que nous avons découvert la Hajj académie.

Nous avons poussé la porte de la maison des associations de Paris 12 et c'est une équipe très chaleureuse qui nous a accueillis et transmis son savoir. Nous avons assisté à deux formations sur les quatre dispensées.

La première portait sur l'inter-culturalité à laquelle nous allions être confrontés. Nous retiendrons principalement qu'il faut partir au hajj en laissant ses préjugés derrière soi et y aller l'esprit ouvert aux différences : être "Flexible" quelles que soient les situations rencontrées et prendre sur soi. La seconde formation composée de deux modules était beaucoup plus pragmatique. La 1ère partie portait sur les conseils médicaux à suivre avant, pendant et après le Hajj. Formation très utile pour partir en toute sécurité ! Le second volet traitait du déroulement du Hajj, de la décision de partir aux différentes étapes du rituel en passant par la préparation spirituelle que nécessite un tel événement. Nous étions donc prêts à partir sereins, les valises équipées et le cœur préparé.

Soraya et Mohamed

Témoignage (suite)

*“Dispensée juste avant la période du pèlerinage, la Hajj Académie nous aura permis de perfectionner et approfondir notre propre préparation s’agissant des rites. Car la formation de Mounssof Benzerroug fourmille de ces petites informations et précisions qui donnent tout son sens spirituel et religieux au pèlerinage. Elle est complétée par celle de Marie-Hélène Bayle sur l’inter-culturalité. Une formation que nous avons à l’esprit une fois sur place et entourés de pèlerins du monde entier !
Bref, la Hajj académie est pour nous une formation indispensable à tout pèlerin désireux de partir avisé, éclairé, et doté d’un minimum de préparation !”*

Assmaâ et Nicolas.

ZOOM

Le Hajj vécu sur le tarmac de l’aéroport CDG

Suite de la page 1 - apprennent à « l’immense foule des croyants en marche vers l’Idéal » à être autant soucieux des soins de leur corps que du salut de leur âme. Elles pratiquent les vaccinations obligatoires contre les méningites A, C, Y et W135 et recommandées comme celles contre le tétanos, la diphtérie, la poliomyélite et la coqueluche et la grippe saisonnière en autres. Elles rappellent les précautions sanitaires à observer, donnent les salutaires avertissements et les conseils de bon sens afin que le Hajj se déroule dans les conditions optimales de bien-être et de salubrité.

Depuis les premières années de 1990, l’aéroport Charles de Gaulle est devenu l’un des points de passage des pèlerins pour La Mecque, à l’aller comme au retour. Le nombre de pèlerins qui y transitent est passé de 1000 à 10.000. Ces chiffres soutiennent la comparaison avec l’augmentation des pèlerins du Hajj acceptés en Arabie Saoudite : en 1965 les Lieux Saints en accueillait 294.000. En 2002 ils étaient 2.371.468.

Ce sont d’abord les Anciens, issus de la première vague d’immigration en provenance du Maghreb dans les années soixante, qui s’envolent vers La Mecque. Leurs enfants ou petits-enfants ont acquis une assise financière par leur statut social. Ils offrent ainsi à leurs parents ou grands-parents le pèlerinage à La Mecque en remerciements des efforts accomplis pour leur permettre d’atteindre le niveau d’études et d’intégration dans le pays qui est le leur.

Chaque année à l’aller mais surtout au retour des Lieux Saints, les équipes du Service Médical d’Urgence d’ADP-CDG, avec l’appui des personnels des compagnies aériennes, d’ADP, des services de police et de douane exercent leur rôle de vigilantes gardiennes de la santé des pèlerins qui passent devant elles. Elles observent, soutiennent et filtrent près de 10.000 pèlerins, qu’elles ont mission de protéger autant pour eux même, que pour les collectivités avec lesquelles ils entreront en contact.

Quelques chiffres

D’un point de vue purement logistique le retour du Hajj apparaît comme l’événement aéroportuaire récurrent le plus important de l’année :

- En 15 jours, 110 vols affrétés ou réguliers ramènent - jours et nuits au Terminal 3, 10.000 pèlerins (dont 45% de femmes).
- Le poids moyen des bagages par pèlerin est de 42 kilos au retour (bagages et nourrices d’eau de Zemzem) pour 13 kilos à l’aller. Le poids des bagages au retour détermine à la fois le type d’avion affrété - en général un gros porteur type B747 - et l’obligation pour l’autocariste de prévoir pour la liaison aéroport - ville de retour une solide et vaste remorque à bagages. Les soutes de l’autocar ne suffisent pas à recevoir les bagages du Pèlerin au retour.
- Afin de faciliter la sortie des pèlerins après la livraison des bagages, ADP reconfigure le hall arrivée du Terminal 3. Le couloir de la Félicité ainsi créé permet aux pèlerins de recevoir, avec la sécurité nécessaire, les ovations des enfants et petits-enfants qui sont venus les attendre.
- L’équipe médicale d’ADP-CDG, constituée d’un médecin et d’un(e) infirmier(e), est immergée parmi les pèlerins dans l’aérogare, d’abord en zone livraison des bagages puis dans le hall arrivée. Elle se tient prête à apporter la réponse médicale de premier recours.
- Lors des retours du Hajj 2010, 23 pèlerins bénéficiaient de consultations médicales à leur descente d’avion, et 3 pèlerins âgés étaient hospitalisés, tous les trois pour un état de décompensation respiratoire.
- Les pèlerins qui consultaient présentaient surtout des infections pulmonaires, ou des états d’asthénie en réaction avec la durée du voyage de retour. Entre le départ de l’hôtel à la Mecque et l’arrivée à l’aérogare T3 de l’aéroport Charles De Gaulle, il peut se passer 24 heures.,



Le Docteur Philippe Bargain et les bénévoles de SOS Pèlerin

- Aucun prélèvement de gorge à la recherche du virus de la grippe A H1N1 sur 12 pratiqués ne se révélait positif. De l’avis des observateurs de l’association “SOS Pèlerin” présents en zone de livraison des bagages et en zone arrivée de l’aérogare T3, les pèlerins étaient mieux préparés et en meilleure santé au retour que les années précédentes.
- Pour un pèlerin, on recense 4 « attendants » en moyenne, dont certains jeunes à l’enthousiasme délicat à canaliser.
- Les fonctionnaires de la police aux frontières garantissent avec assurance et discernement la sécurité et le maintien de l’ordre des retours du Hajj. Ils apprécient l’appui apporté par les membres de l’association « SOS Pèlerin » et de celle des scouts musulmans.

L’accueil des pèlerins du Hajj à l’aéroport Charles de Gaulle, étape d’envol et de retour des Lieux Saints d’Arabie Saoudite, est vécu par ses personnels, toutes compagnies, sociétés et administrations confondues, à la fois dans sa dimension spirituelle mais également dans sa dimension matérielle, celle d’un défi logistique.

Dans ces deux registres, les pèlerins savent compter sur la disponibilité des équipes médicales d’ADP-CDG, vigilantes et attentives sur le tarmac.

Philippe Bargain - Mars 2011.