



RESEARCH ARTICLE

L'ORGANISATION DU HAJJ AU BURKINA FASO PAR LES AGENCES DE VOYAGES: ENTRE SATISFACTION DES PELERINS ET LOGIQUES DES ACTEURS

*Dr. Siaka GNESSI

Sociologue Chercheur, Institut des Sciences des Sociétés, Centre National de la Recherche Scientifique et Technologique, (INSS/CNRST), Ouagadougou, Burkina Faso

ARTICLE INFO

Article History:

Received 14th September, 2024
Received in revised form
27th October, 2024
Accepted 20th November, 2024
Published online 30th December, 2024

Key Words:

Agences de voyages; Burkina Faso; Hajj; Satisfaction; Pèlerins.

*Corresponding author:

Dr. Siaka GNESSI

ABSTRACT

Depuis 2013, l'organisation du pèlerinage au Burkina Faso est assurée par les agences de voyage agréées et coordonnée par le ministère en charge des questions religieuses. Chaque année, ces différentes structures font des efforts pour fournir des services de qualité aux pèlerins. Malgré ces efforts, de nombreuses plaintes sont exprimées par ces derniers. Une étude a été menée pour documenter ces plaintes. Elle a eu pour objectif principal d'évaluer l'organisation du pèlerinage en examinant le niveau de satisfaction des pèlerins de l'édition 2023 sur les différents aspects du déroulement de ce 5^e pilier de l'islam. Après une revue documentaire, un questionnaire et des guides d'entretiens ont été élaborés pour collecter les données auprès des pèlerins, des responsables d'agences de voyages et des membres du Comité national de suivi du pèlerinage. Les résultats font ressortir des insuffisances dans la quasi-totalité des composantes de l'organisation du pèlerinage 2023. L'étude révèle que près du quart des pèlerins (24,5%) n'est pas satisfait de l'organisation du hajj 2023. Les aspects de l'organisation les plus importants à améliorer sont entre autres l'enregistrement des pèlerins sur la plateforme et l'octroi de visa, la vaccination, la formation, l'hébergement, le transport interne, l'encadrement, l'hygiène et la restauration à Mina.

Copyright©2024, Siaka GNESSI. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Dr. Siaka GNESSI. 2024. "L'organisation du hajj au burkina faso par les agences de voyages : entre satisfaction des pelerins et logiques des acteurs". *International Journal of Current Research*, 16, (11), 30821-30826.

INTRODUCTION

Le pèlerinage à la Mecque en Arabie Saoudite, en langue arabe Hajj, est le cinquième pilier de l'Islam. Chaque année, des millions de musulmans se rendent dans ces lieux saints pour accomplir ce devoir religieux. Selon les statistiques du royaume d'Arabie Saoudite, 2,5 millions de musulmans ont effectué le pèlerinage en 2019 et 1,8 millions en 2023 (Bieh et al. 2020) avec environ 10% provenant des pays africains non-arabes. Au Burkina Faso, en 2023, ce sont 8143 pèlerins qui ont pu effectuer le Hajj à partir des villes de Ouagadougou et de Bobo Dioulasso (MATDS, 2023). L'organisation du Hajj est assurée par les agences de voyage agréées et coordonnées par le ministère en charge des affaires religieuses et coutumières. Elle comprend, au Burkina Faso, l'inscription auprès des agences, l'obtention du passeport et du visa, les visites médicales, le voyage en avion, l'encadrement/formation des pèlerins etc. En Arabie Saoudite, il y a l'hébergement, la restauration, le transport sur les différents lieux d'accomplissement des rites, la sécurité, l'encadrement des pèlerins, les soins de santé etc. Après deux années de suspension à cause de la pandémie à Coronavirus en 2020 et 2021, le hajj a repris en 2022 avec l'ajout de nouvelles mesures restrictives qui ont rendu plus lourde l'organisation.

Il s'agit de la diminution du nombre de pèlerins, de la limitation de l'âge à moins de 65 ans, de la présentation d'un test PCR négatif de la Covid-19 pour un échantillon prélevé 72h avant la date de départ pour les lieux saints et de la vaccination contre la Covid-19 à jour. Pour l'année 2022, 121 agences de voyages ont participé à l'organisation avec un total de 3686 pèlerins. En 2023, ces mesures restrictives ont été levées, ouvrant la voie à un hajj ordinaire comme en 2019. Chaque année, le ministère en charge de l'organisation du pèlerinage ainsi que les agences de voyage font des efforts pour fournir des services de qualité aux pèlerins. Pour mieux apprécier la qualité de ces services, il est important, voire nécessaire d'évaluer la satisfaction des pèlerins par rapport à ces prestations ainsi que l'organisation pratique du pèlerinage. Plusieurs études menées dans le monde ont porté sur la satisfaction des candidats au Hajj par rapport à plusieurs services qui leur sont offerts. Il s'agit du transport (Weber, Müller et Haase 2022), de l'hébergement, la restauration, la formation des pèlerins, les visites des lieux saints (Islam 2021; Ridha et Harris 2020), des services de santé fournis (Al-Hoqail et al. 2010 ; Kumar et Singh 2015). Cependant, au Burkina Faso, à ce jour, nous n'avons connaissance d'aucune enquête de satisfaction menée auprès des pèlerins.

Pourtant, après chaque pèlerinage, de nombreuses plaintes sont souvent exprimées par les pèlerins sans être étayées par des données empiriques. Cette recherche va contribuer à combler ce vide et aider à améliorer la qualité des services offerts aux pèlerins par les acteurs de l'organisation. L'objectif de cet article est d'apprécier le niveau de satisfaction des pèlerins dans l'accomplissement du hajj. De manière générale, les pèlerins de l'année 2023 ne sont pas satisfaits des services qui leurs sont offerts par les agences organisatrices du hajj tant au Burkina Faso qu'en Arabie Saoudite. Après l'introduction, nous expliquerons la méthodologie de recherche utilisée avant de présenter les résultats, suivis de la discussion.

MATÉRIELS ET MÉTHODES

Cette étude s'est déroulée de septembre à décembre 2023 dans les villes de Ouagadougou et de Bobo-Dioulasso et s'est appuyée sur les méthodes quantitatives et qualitatives pour collecter, traiter et analyser les données. Pour atteindre cet objectif, une étude à la fois quantitative et qualitative a été menée auprès des pèlerins, des responsables d'agences et des membres du Comité de suivi du pèlerinage à la Mecque. Le volet quantitatif a consisté en une enquête par questionnaire réalisée auprès de 200 pèlerins résidents à Ouagadougou et à Bobo-Dioulasso et choisis à travers un échantillonnage aléatoire systématique. La collecte des données quantitatives s'est faite à l'aide des smartphones via la plateforme KoBoToolBox. L'enquête quantitative a permis de quantifier le niveau de satisfaction des pèlerins par rapport aux prestations qui leur sont offertes. L'analyse des données de l'enquête a été descriptive, fournissant des pourcentages, moyennes et écarts types pour résumer les résultats clés. Quant au volet qualitatif, il a consisté en des entretiens individuels et des *focus group* avec les pèlerins, les responsables d'agences ainsi que des membres du Comité de suivi et de l'équipe médicale. Les entretiens individuels ont concerné 10 responsables d'agence (6 à Bobo-Dioulasso et 4 à Ouagadougou), 22 pèlerins (12 à Bobo-Dioulasso, 6 femmes et 6 hommes; 10 à Ouagadougou dont 4 femmes), deux membres du Comité national de suivi et un membre de l'équipe médicale. S'ajoute à cela trois *focus group* (trois avec les pèlerins et 1 avec les responsables d'agences). Les entretiens ont été enregistrés à l'aide de dictaphones numériques. Ces entretiens ont été transcrits intégralement et nous avons procédé à une analyse de contenu thématique à l'aide logiciel QDA miner. Ces entretiens ont permis d'illustrer les résultats sous formes de verbatim. Elle a permis d'expliquer les points d'insatisfaction et de recueillir l'opinion des enquêtés sur les lacunes/insuffisances de l'organisation du Hajj 2023 ainsi que des solutions d'amélioration.

RÉSULTATS

Définition, fondements et importance du hajj: Le hajj ou pèlerinage à la Mecque est le 5^e pilier de l'islam. Il a été rendu obligatoire aux musulmans, une fois dans la vie, en l'an 9 de l'hégire et son fondement juridico-religieux dans le verset 97 de la sourate III du Coran: « Le pèlerinage à la Mecque est un devoir envers Dieu pour toute personne capable de l'effectuer ». Les juristes musulmans reconnaissent unanimement que le pèlerinage majeur, c'est-à-dire le hadj, est une prescription divine, qu'il représente une évidence religieuse que tout fidèle est censé connaître. L'accomplissement de ce pilier exige du fidèle d'être musulman, pubère, saint

d'esprit et d'avoir les possibilités physiques et matérielles de l'accomplir. L'accomplissement du hadj confère au musulman plusieurs avantages. C'est une occasion pour lui de respecter un devoir religieux et de consolider ainsi ses liens avec Dieu; de revivre l'histoire du messager de Dieu par la visite de lieux symboliques et de réaliser un pèlerinage accompli avec piété. Le hajj comporte quatre (4) règles de base dont l'observance est hautement indispensable et nécessaire. Ce sont: l'Ihram ou l'entrée en état de consécration après avoir formulé l'intention d'accomplir le hajj en tant que devoir religieux, le *Tawaf* qui est la circumambulation autour de la Ka'ba, le *Sa'y* qui est la course processionnelle entre les monts *Safa et Marwa*, la station d'Arafatoù le pèlerin doit se tenir obligatoirement entre midi(12h) et le début du coucher du soleil.

Brève historique de l'organisation du hajj au Burkina Faso: Depuis les années 1990, le hadj suscite un intérêt particulier chez les fidèles musulmans, les autorités religieuses, les autorités politiques du Burkina Faso. En effet, l'Etat s'est impliqué dans l'organisation du Pèlerinage et de nombreuses structures ont vu le jour dans le cadre de l'accomplissement de ce cinquième pilier de l'Islam. Dans ses travaux sur le hajj au Burkina Faso, Mahmoudou OUBDA soutient que l'organisation de ce 5^e pilier de l'islam par les communautés et associations islamiques peut être scindée en deux grandes phases. La première, commencée depuis les indépendances prend fin le 19 juillet 1979 avec l'adoption du décret n°79-290 PRES/PM/IS/DGI instituant la Commission Nationale de Pèlerinage (CNP). Les affaires du hajj durant cette période étaient gérées par une structure islamique nationale dénommée Communauté Musulmane de la Haute-Volta (CMHV). La deuxième phase commence en 1979 et prend fin avec l'adoption du décret N°95513/PRES/PT/MAET du 4 décembre 1995. Le hadj durant cette période connaît une gestion tripartite à cause de plusieurs incidents qui ont occasionné le fractionnement de la CMHV et la naissance de deux nouvelles structures musulmanes: le Mouvement Sunnite du Burkina Faso et l'Association Islamique de la *Tidjania*. Cette période de gestion du hajj par les structures musulmanes va prendre fin avec la création en 1995 de la Commission Nationale d'Organisation du Pèlerinage à la Mecque (CNOPM), faisant de l'Etat burkinabé l'organisateur principal du hajj (Oubda, 2003).

A partir de 2013 jusqu'à nos jours, l'organisation du hajj au Burkina Faso connaît une nouvelle dynamique avec l'implication des agences de voyages, avec pour objectif d'améliorer la qualité des services rendus aux pèlerins. À travers le secrétariat permanent (SP) du pèlerinage et le Comité de Suivi du Pèlerinage à la Mecque (CSPM), l'Etat reste un acteur important à côté des agences agréées et la Fédération des Associations Islamiques du Burkina (FAIB).

Caractéristiques sociodémographiques des pèlerins: Selon les données de l'étude, la majorité des pèlerins enquêtés sont âgés de 25-59 ans (73%), 93% sont mariés, 59,5% sont de sexe masculin, 28,5% sont sans niveau d'étude, 26,5% ont fait l'école coranique/medersa, 41,5% sont des commerçants tandis que 25,5% sont des fonctionnaires. Près de 90% étaient à leur premier pèlerinage.

Organisation du pèlerinage: rôle des différents acteurs: Les entretiens avec les différents informateurs montrent que l'organisation du pèlerinage implique quatre principaux acteurs à savoir les pèlerins, le comité de suivi, les agences de voyage et le gouvernement. D'abord, les pèlerins sont les

candidats ayant les moyens (financiers, physiques, spirituels) pour effectuer le pèlerinage à la Mecque. Pour ce faire, ils doivent s'inscrire dans l'agence de leur choix, s'acquitter du montant total fixé par les autorités, établir leur passeport, faire la visite médicale et la vaccination, participer activement aux formations dispensées, se rendre disponibles pour le voyage aller et retour, effectuer les différents rites. Pour cette année, ils étaient au nombre de 8143 personnes à effectuer le pèlerinage. Mais en plus de quota officiel, 2 275 pèlerins clandestins ont été dénombrés au sein du contingent burkinabè (Quotidien Sidwaya du 11 août 2023). Ces pèlerins sont qualifiés de clandestins car ils ont également effectué le pèlerinage, avec des visas de tourisme et non des visas dédiés au hajj. Ce qui a posé de nombreux problèmes de prise en charge sur les lieux saints.

Ensuite, il y a les agences qui sont chargées de recruter les pèlerins, les enregistrer sur la plateforme, traiter leurs dossiers de visas, les informer pour la visite médicale et la vaccination, leur assurer la formation, les héberger en Arabie Saoudite, les encadrer en les accompagnant pour l'accomplissement des rites. Pour cette édition de 2023, 121 agences ont assuré ces différentes activités. Il y a enfin le Comité de suivi. Comité bipartite, il est composé de 17 membres dont 6 provenant de la Fédération des Associations islamiques du Burkina (FAIB) et 11 membres provenant des ministères. La présidence de ce Comité est assurée par un membre de la FAIB désigné parmi les différentes structures qui composent cette faitière pour deux éditions renouvelables une seule fois. Le Comité de suivi est un comité technique qui régule l'organisation du pèlerinage et sert d'intermédiaire entre les autorités gouvernementales et les autres acteurs impliqués (FAIB, agences, pèlerins). Il délivre l'agrément aux agences de voyage pour deux éditions, choisit l'avionneur à travers un appel d'offre et participe à toutes les étapes du déroulement du Hajj. Il élabore un programme d'activités dont la mise en œuvre consiste à effectuer des missions préparatoires pour rencontrer les autorités saoudiennes et signer les différents contrats (contrat d'hébergement, de transport, de restauration etc.), à contribuer à la formation des pèlerins, à superviser tous les vols aller et retour.

L'enregistrement des pèlerins sur la plateforme: Les agences de voyage sont chargées du recrutement des pèlerins ainsi que de leur enregistrement sur la plateforme créée à cet effet. Pour certains responsables d'agence, la formule actuelle qui consiste à laisser les agences recruter les pèlerins pose problème en ce sens que les candidats au pèlerinage inscrits dans les agences peuvent dépasser le quota national. Le système d'enregistrement sur la plate-forme, considéré comme une innovation, avait pour objectif de créer la transparence, le traitement équitable et la concurrence/compétition saine entre les agences. Il s'agissait donc pour chaque agence d'enregistrer les données des candidats au pèlerinage à l'aide uniquement de leur passeport. Cependant, pour contourner cette règle, certains responsables d'agence ont « bourré » la plateforme avec des passeports des non-candidats au pèlerinage pour pouvoir les remplacer par la suite avec les passeports des candidats réels. Les propos provenant aussi bien de responsables d'agence que du comité de suivi confirment cette tricherie:

« Nous avons fait une formation de 2 semaines, on a formé tous les acteurs et on a profité prendre les remarques pour tous mettre à jours. Le jour j on a lancé, il y en a qui ont fait des

bourrages avec des passeports fictifs après ils ont revendu des places. Nous avons mentionné tout ça dans notre rapport et nous connaissons tous ceux qui ont fait ça » (RCS 1)

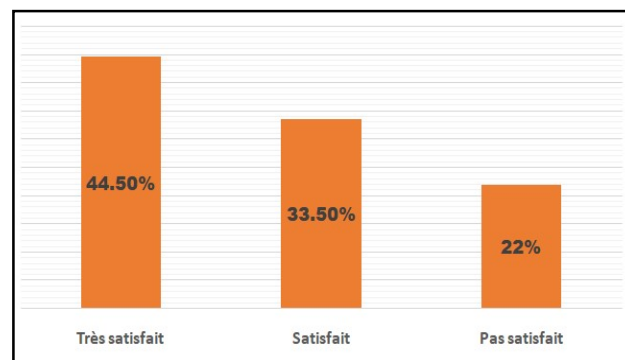
« Ils [certains responsables d'agence] ont mis des faux passeports pour réserver les places et les revendre après aux candidats aux hajj qui n'ont pas eu de places » (RA 1).

Selon certains informateurs clés, il y a eu environ 2000 passeports fictifs qui ont été enregistrés sur la plateforme. Condamnée par l'ensemble des acteurs impliqués dans l'organisation du Hajj 2023, cette tricherie, selon certains responsables d'agences, a été encouragée par l'absence de sanctions à l'endroit des agences auteurs de mauvaises pratiques pendant les éditions précédentes du Hajj.

Niveau de satisfaction des pèlerins

Satisfaction des pèlerins par rapport à la formation: 22% des pèlerins ne sont pas satisfaits de la formation qui leur a été donnée dans les agences de voyage. Les aspects d'insatisfaction évoqués sont la durée de la formation qu'ils jugent courte, la manière de donner la formation (méthode), la période de la formation, le lieu de la formation, les barrières linguistiques (la formation est dispensé seulement en mooré, dioula et français), l'insuffisance d'exemples concrets lors de la formation, le sport avec les personnes âgées lors de la formation, l'absence de formation sur l'usage des toilettes modernes. Par rapport à ces aspects, quelques pèlerins donnent des précisions:

« A notre niveau, c'est la grande mosquée, il y avait plusieurs agences qui se retrouvaient pour la formation. J'ai trouvé que c'était enrichissant, mais je trouve que deux semaines de formation c'est insuffisant, surtout qu'on doit mémoriser certains versets » (Focus group homme, enquêté 2, Porgo)



Source: Enquête, 2023

Graphique 1. Satisfaction des pèlerins par rapport à la formation avant le voyage

Satisfaction des pèlerins par rapport à la vaccination: Plus de 11% des pèlerins ne sont pas satisfaits du déroulement de la vaccination à cause essentiellement de la longue attente pour se faire vacciner, la centralisation des lieux de vaccination, le coût élevé de la vaccination, l'arrivée tardive des agents de santé. Malgré cette longue attente, certains trouvent qu'il y a tout de même une amélioration à ce niveau.

Satisfaction des pèlerins par rapport au voyage: Plus de 90% des pèlerins ont affirmé être très satisfaits ou satisfaits du voyage.

Cependant quelques-uns, surtout les femmes, ont sévèrement critiqué le comportement des policiers qui leur retirent la nourriture ou certains objets à l'entrée.

Les propos ci-dessous illustrent cette situation:

« Mais à l'aéroport, il y a un souci. Quand tu amènes certains de tes bagages, les policiers prennent jeter, même l'eau à boire, le « bassi » (couscous) ils retirent tout alors que dans la salle d'attente, personne ne sait quand est-ce que vous allez décoller » (Focus group femmes, Enquête 2)

Tableau 1. Satisfaction des pèlerins par rapport au voyage

Satisfaction des pèlerins par rapport au voyage en avion	Bobo-Dioulasso	Ouagadougou	Total (%)
Très satisfait	66	18	42
Satisfait	27	72	49,5
Peu satisfait	7	10	8,5
Pas du tout satisfait	0	0	0
Total	100	100	100

Source: Enquête, 2023

Satisfaction des pèlerins par rapport à l'hébergement: L'hébergement des pèlerins à Médine, à la Mecque et à Mina occupe une place très importante dans le Hadj. Selon les résultats de l'étude, 19% des pèlerins n'étaient pas satisfaits de leur hébergement à Médine.

Ils ont trouvé que les douches n'étaient pas propres et suffisantes, la climatisation défectueuse, l'insuffisance d'eau dans les douches/toilettes, l'obtention tardive des chambres, l'insuffisances de seaux pour la lessive, l'insuffisance et l'inadaptation des toilettes, le nombre élevé de pèlerins par chambre, l'insuffisance d'ascenseurs, etc. Comme à Médine, près du quart des pèlerins interrogés (21,5%) ne sont pas satisfaits de leur hébergement à la Mecque. Les aspects d'insatisfaction soulignés sont presque les mêmes. Il s'agit des problèmes d'eau, de la vétusté des bâtiments, de l'insuffisance d'hygiène (insuffisance de nettoyage des chambres et des draps, les toilettes défectueuses), d'ascenseur défectueux, d'hôtel très haut difficile pour les personnes âgées, l'étroitesse de certaines chambres, l'éloignement de l'hôtel par rapport à la Kaaba, la méconnaissance de l'hôtel par les taximen, etc. Si à Médine et à la Mecque, c'est environ le quart des pèlerins qui sont insatisfaits de l'hébergement, à Mina, ils ont plus de deux tiers (68%) qui sont insatisfaits de leurs conditions d'hébergement.

Satisfaction des pèlerins par rapport à la restauration: La restauration des pèlerins est prise en charge selon les lieux. En effet, à Médine et à la Mecque, chacun paie ce qu'il souhaite manger. Par contre à Mina, c'est le comité de suivi qui s'en occupe. 44% des pèlerins ne sont pas satisfaits de la restauration à Mina. Pour les pèlerins insatisfaits, la nourriture était inadaptée, insuffisante, de mauvaise qualité, à la différence de ce qu'ils constatent chez les voisins ivoiriens ou guinéens comme le témoignent les propos suivants:

« La restauration à Mina ce n'était pas bon. Quand tu parles à un pèlerin quelqu'un qui est déjà aller tout le monde dit c'est toujours comme ça; La différence est que chez les Ivoiriens, les Guinéens ils amènent leurs cuisiniers, mais chez nous ce sont les arabes qui nous font à manger pendant tout le séjour à Mina. Je parlais manger chez les Ivoiriens, il y avait de la boisson; et pourtant coté Burkina souvent l'eau même manquait » (Focus group; hommes).

Satisfaction des pèlerins par rapport à l'encadrement des pèlerins sur les lieux saints: 7% des pèlerins ont affirmé ne pas être satisfaits de l'encadrement lors du séjour à Médine contre 93% qui apprécient positivement l'encadrement dans cette ville sainte. 5% des enquêtés ont affirmé être peu ou pas du tout satisfait de l'encadrement dans l'accomplissement de la Oumra avant le début du hajj. En moyenne, 5% des pèlerins interrogés sont peu ou pas du tout satisfait de leur encadrement pendant l'accomplissement des rites. La moitié (50%) des pèlerins interrogés n'est pas satisfaite de leur encadrement à Mina. Les aspects d'insatisfaction évoqués sont surtout l'insuffisance d'encadreurs: ce qui ne permettait pas un suivi de proximité. En plus de cette insuffisance, certains ont souligné la non disponibilité des encadreurs présents. Cette insatisfaction est exprimée diversement par les pèlerins. C'est ainsi que certains parlent de délaissement ou de retrait, de mauvais encadrement comme illustrent ces propos:

« Notre défaut c'est là-bas, une fois arrivée à la Mecque, même les dirigeants nous laissent chacun fait ce qu'il veut. Donc maintenant pour démarrer le Tawaf si tu n'as pas quelqu'un qui peut t'aider tu vas t'égarer. Puisque une fois arrivé de l'aéroport à l'hôtel nous somme bien accueilli mais une fois que vous avez vos dortoirs, chacun se cherche maintenant. L'encadrement au niveau de la Mecque n'est pas du tout bon. Les agences doivent mettre l'accent sur cet aspect. Une fois que l'on vous amène dans vos hôtels, c'est chacun pour soi. Chez nous-mêmes, dans notre chambre, il y avait des vieilles qui pouvaient se perdre pendant trois jours sans que personne ne le sache à part nous qui sommes dans la même chambre qu'elles » (Focus group femmes, Enquête 3)

Tableau 2. Satisfaction des pèlerins par rapport à l'encadrement

Encadrement des pèlerins	À Médine (%)	Pour Omrah (%)	Pour les rites du Hajj (%)	À Mina (%)
Très satisfait	8	13	10	2
Satisfait	85	82	84	48
Peu satisfait	7	4,5	6	41
Pas du tout satisfait	00	0,5	00	9
Total	100	100	100	100

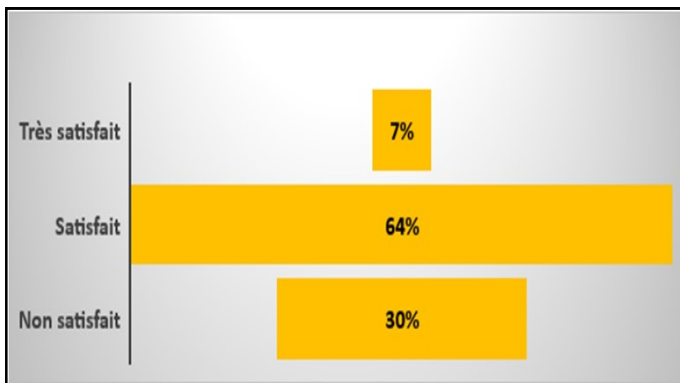
Source: Enquête, 2023

En ce qui concerne la santé, certains pèlerins critiquent la disponibilité des personnels de santé accompagnants:

« Hum !!, l'agence dans laquelle j'étais en tout cas, le médecin était pratiquement invisible. Le voir était tout un problème. Le jour où la vieille est tombée malade, je ne peux pas compter le nombre de fois où j'ai marché derrière lui. Le jour où j'ai pu le voir aussi, il me faisait savoir qu'il ne consulte pas à partir de 22h. Et puis, moi j'étais programmé pour le dernier vol. Donc on est resté comme cela sans médecin. Chez nous, notre médecin venait de Ouagadougou. Donc quand les vols de Ouagadougou ont été programmé, il est rentré » (Focus group femmes, Enquête 2).

Satisfaction des pèlerins par rapport à la distance qui sépare l'hôtel des pèlerins aux lieux saints: Près du tiers des pèlerins interrogés trouvent que leurs hôtels étaient éloignés de la Mosquée sainte à la Mecque.

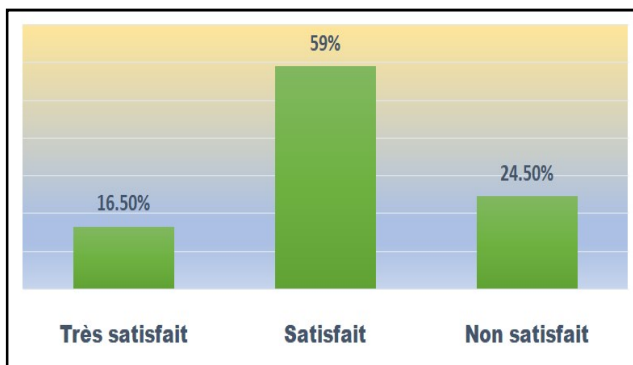
Satisfaction générale des pèlerins par rapport au Hajj 2023: Prenant en compte toutes ces insuffisances, nous avons demandé aux pèlerins d'apprécier globalement le pèlerinage de 2023.



Source: Enquête, 2023

Graphique 2: Satisfaction des pèlerins par rapport à la distance entre l'hôtel et la Sainte Mosquée de la Mecque

Le graphique suivant montre près d'un quart des pèlerins n'est pas satisfait du hajj 2023: 74,5% des pèlerins sont satisfaits de l'organisation du pèlerinage 2023 contre 24,5% de pèlerins qui ne sont pas satisfaits.



Source: Enquête, 2023

Graphique 3. Satisfaction générale des pèlerins par rapport au Hajj 2023

DISCUSSION

La logique de profit chez les agences: L'organisation du pèlerinage musulman n'est pas seulement une affaire religieuse, elle est aussi une activité économique à part entière. Les agences qui sont au cœur de l'organisation sont des entreprises de droit Burkinabè, formellement reconnues. S'il est vrai que les animateurs de ces agences sont pour la plupart des responsables musulmans qui sont soucieux de l'image de la religion à travers l'organisation de ce 5^e pilier de l'islam, il ne faut pas perdre de vue que le gain financier qui en découle est une motivation importante et compréhensible pour les acteurs.

Au sens de Raymond BOUDON dans ce qu'il nous donne à comprendre dans la Théorie du Choix Rationnel (TCR), il y a des rationalités qui sous-tendent les actions des agences organisatrices du hajj: le « postulat de la maximisation » qui indique que le comportement de l'individu vis-à-vis de son action est fonction du gain qu'il en retire (Boudon, 2002). Certaines agences organisatrices inscrivent leurs prestations dans cette logique de maximisation de profit au détriment de la qualité des services qu'elles ont l'obligation de rendre aux pèlerins. Cette logique se traduit par l'inscription de pèlerins fictifs sur la plateforme pour réserver des places qu'elles revendent excessivement plus chers, le nombre insuffisant d'encadreurs par rapport au nombre de pèlerins de

l'agence, la location d'hôtels moins chers et par conséquent très éloignés des saintes mosquées à Médine et à la Mecque pour le logement des pèlerins, le recrutement de pèlerins clandestins à qui elles remettent des visas de visites pour accomplir le Hajj, etc. L'omniprésence de cette logique économique au sein de nombreuses agences de voyages agréées pour l'organisation du Hajj influence négativement la qualité du pèlerinage. Cela se manifeste par des insuffisances dans l'encadrement des pèlerins, l'accomplissement des rites, la fréquentation des deux saintes mosquées pendant les séjours et la tranquillité spirituelle des pèlerins.

L'encadrement insuffisant des pèlerins: Les pèlerins sont accompagnés par des encadreurs des agences. Ceux-ci sont chargés de les guider durant tout leur séjour. Les résultats montrent que les pèlerins ne sont pas satisfaits de certains services inclus dans le coût du hajj et doivent être bien assurés par les agences organisatrices. Ce sont entre autres l'hébergement, la restauration à Mina, l'encadrement et les conditions de mobilité entre la sainte mosquée de la Mecque et les hôtels. Si certaines agences s'illustrent positivement en priorisant la satisfaction des pèlerins, d'autres par contre sont de véritables entrepreneurs spirituels. Ce qui explique qu'un quart (1/4) des pèlerins ne sont pas satisfaits de la prestation des agences, tous services confondus. La couverture sanitaire est parfois marquée par l'insuffisance des médicaments qui obligent les agents de santé à prescrire des ordonnances pour les pèlerins et surtout le retour au pays de l'équipe médicale pendant que des pèlerins sont toujours à la Mecque attendant leurs vols.

CONCLUSION

Cette étude a porté sur l'organisation du pèlerinage 2023 au Burkina Faso, avec pour objectif principal d'évaluer le niveau de satisfaction des pèlerins. Les résultats révèlent des insuffisances dans la quasi-totalité des aspects de l'organisation du pèlerinage et interpelle tous les acteurs, mais surtout la Communauté islamique du pays. Les aspects de l'organisation les plus importants à améliorer sont entre autres l'enregistrement des pèlerins sur la plateforme et l'octroi de visa, la vaccination, la formation, l'hébergement, le transport interne, l'encadrement, l'hygiène et la restauration des pèlerins à Mina. Les prestations des agences organisatrices, principales actrices du Hajj dans le pays, oscillent entre logique de profit et qualité de l'organisation. La prise en compte de ces insuffisances est impérative pour améliorer les éditions prochaines. Selon certains acteurs du Hajj, l'édition 2024 a connu une meilleure organisation par rapport à celle de 2023. Quels sont les aspects qui ont été améliorés, quelles appréciations en font l'ensemble des acteurs? quel est le niveau de satisfaction des pèlerins? Seule une étude sur l'édition 2024 pourra permettre de confirmer ou d'infirmer cette comparaison.

RÉFÉRENCES

- Audouin Jean et Raymond DENIEL L'Islam en Haute-Volta à l'époque coloniale, éditions l'Harmattan, 1978.
- Al-Hoqail, Ibrahim A., Abdelshakour M. Abdalla, Abdalla A. Saeed, Nasir A. Al-Hamdan, et Ahmed Bahnassy, A. 2010. « Pilgrim's satisfaction with ambulatory health services in Makkah, 2008 ». Journal of Family and Community Medicine 17(3):135.

- Raymond BOUDON, «Théorie du choix rationnel ou individualisme méthodologique? », *Sociologie et Sociétés*, vol. 34, n° 1, printemps 2002, pp. 9-34.
- FAIB, Rapport de Mission sur le Hadj 2022, 29 juillet-29 août 2022
- Gabriel MASSA et Y. Georges MADIEGA, (sous la direction de) *La Haute-Volta coloniale: témoignages, recherches, regard*. Paris, Khartala, 1995.
- Islam, Mohammad Mominul. 2021. « The Satisfaction of Bangladeshi Pilgrims: Service gaps in spiritual tourism based on gender and expenditure ». *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage* 9(1):10.
- Kingsley Lezor, Anas Khan, Saber Yezli, Ahmed El-Ganainy, Sari Asiri, Badriah Alotaibi, Sujoud Ghallab, Amgad Elkholy, Abdinasir Abubakar, et Hani Jokhdar. 2020. « Implementing the Health Early Warning System based on syndromic and event-based surveillance at the 2019 Hajj ». *Eastern Mediterranean Health Journal* 26(12):1570-75.
- Kumar, Ravi Bhushan, et Lakhvinder Singh. 2015. « The expectations and satisfaction of Hindu pilgrims in north-west India—the case of the Naina Devi shrine ». *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 4(2):1-18.
- Mahamoudou OUBDA, *L'islam au Burkina Faso. Problématique de l'organisation du hadj*, Ouagadougou, Centre africain de diffusion islamique et scientifique, 2003.
- MATDS, Arrêté 2022 et 2023 portant nomination des membres du Comité de Suivi du Pèlerinage à la Mecque
- Ridha, Mohammad, et Rana Harris. 2020. « Service Quality Related to Customer Satisfaction with Umrah Worship Package Preparation at PT. Marco Tour and Travel Jakarta: Spearman's Correlation Coefficient ». P. 1-8 in. Atlantis Press.
- Weber, Lucas, Sven Müller, et Knut Haase. 2022. « Pilgrims' satisfaction with metro operations during Hajj ». Available at SSRN 4017620.
