

HAJJ 2023 AU BURKINA FASO : LES RECOMMANDATIONS DES PELEERINS AUX ORGANISATEURS !

Dr Siaka GNESSI

Sociologue Chercheur / CNRST

Ouagadougou, Burkina Faso

gnessisiaka@gmail.com

Introduction

Ce document est tiré d'un article scientifique publié à la suite d'une étude que nous avons menée sur l'organisation de l'édition 2023 du pèlerinage musulman au Burkina Faso.

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, au moins 2,5 millions de musulmans effectuent le pèlerinage chaque année (Bieh et al. 2020) avec environ 10% de pèlerins provenant des pays africains non-arabes.

Au Burkina Faso, ce sont plus de huit milles pèlerins qui ont pu effectuer le Hajj à partir des villes de Ouagadougou et de Bobo Dioulasso (MATDS, 2023). L'organisation 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, la 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. Chaque année, les acteurs de l'organisation du pèlerinage 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

Le journal de la culture et des sciences

chaque pèlerinage, de nombreuses plaintes sont souvent exprimées par les pèlerins sans être étayées par des données empiriques.

L'objectif de cet article est de présenter les niveaux de satisfaction des pèlerins dans l'accomplissement du hajj 2023 et les recommandations qu'ils font pour améliorer l'organisation. Après l'introduction, nous expliquerons la méthodologie de recherche utilisée avant de présenter les résultats

1. Méthodologie de étude

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. L'enquête a été menée auprès de 222 pèlerins de l'édition 2023 du Hajj. La collecte des données s'est faite avec un questionnaire en utilisant la plateforme KoBoToolBox et des guides d'entretiens pour les entretiens individuels et les *focus group* (entretiens en group).

2. Résultats

2.2. 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.

2.3. Niveaux de satisfaction des pèlerins

Tableau : Récapitulatif des niveaux de satisfaction des pèlerins au Hajj 2023

Services rendus par les agences de voyages	Très Satisfait (%)	Satisfait (%)	Non satisfait (%)
La formation des pèlerins avant le voyage	44,5	33,5	22
L'hébergement des pèlerins à Médine	23	19	58
L'hébergement des pèlerins à la Mecque	21	57	22
L'hébergement des pèlerins à Mina	10	22	68
La restauration des pèlerins à Mina	4	52	44
L'encadrement des pèlerins à Médine	8	85	7
L'encadrement des pèlerins à la Mecque pour l'accomplissement de la Omrah	13	82	5
L'encadrement des pèlerins à la Mecque pour l'accomplissement du Hajj	10	84	6

Le journal de la culture et des sciences

L'encadrement des pèlerins pendant le séjour à Mina	2	48	50
Distance entre l'hôtel et la Sainte Mosquée de la Mecque	7	63	30

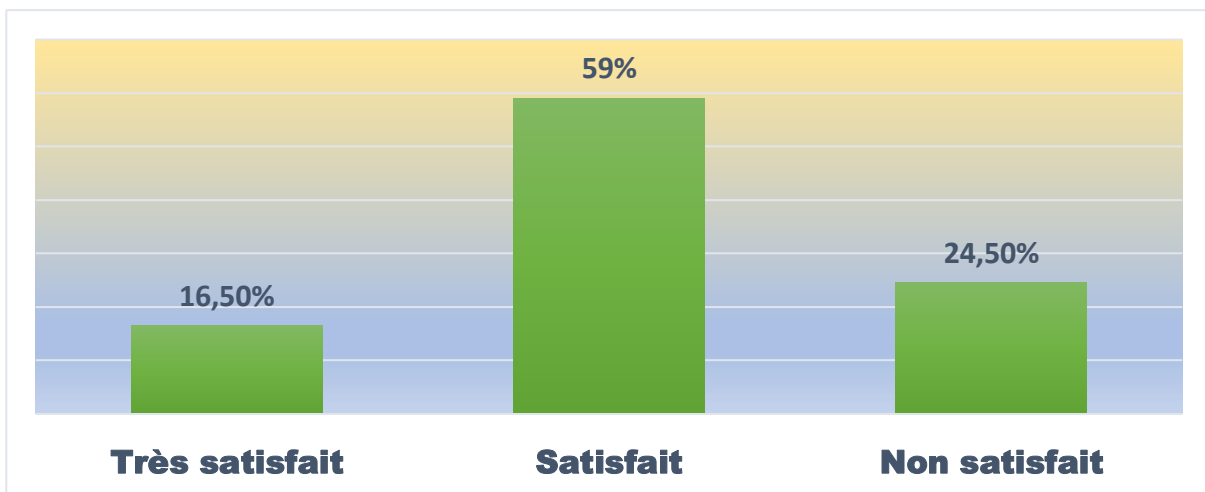
Source : Enquête, 2023

Il ressort des niveaux de satisfaction présentés dans ce tableau que des efforts restent à faire dans l'hébergement des pèlerins à Médine (58% des pèlerins ne sont pas satisfaits), à Mina (68% des pèlerins ne sont pas satisfaits), dans la restauration à Mina (44% des pèlerins ne sont pas satisfaits). Des efforts sont également attendus au niveau de l'encadrement de pèlerins à Mina (50% des pèlerins ne sont pas satisfaits) et la distance entre la sainte mosquée à la Mecque et les hôtels des pèlerins (30% des pèlerins ne sont pas satisfaits). Par contre, les organisateurs sont à féliciter aux niveaux de la formation des pèlerins, de l'encadrement des pèlerins pour l'accomplissement des rites de la Oumrah (petit pèlerinage) et du Hajj à la Mecque, ainsi que l'hébergement à la Mecque.

2.4. Satisfaction générale des pèlerins par rapport au Hajj 2023

Nous avons demandé aux pèlerins d'apprécier globalement le pèlerinage de 2023. Il ressort que 75,5% des pèlerins sont satisfaits de l'organisation du hajj 2023 en général, tandis que 24,5% ne sont pas satisfaits.

Graphique 1 : Satisfaction générale des pèlerins par rapport au Hajj 2023



Source : Enquête, 2023

3. Les recommandations des pèlerins

Cette étude pour connaître les niveaux de satisfaction de pèlerins du hajj 2023 a permis de recueillir des recommandations faites par les pèlerins eux-mêmes, en vue d'améliorer

Le journal de la culture et des sciences

l'organisation du pèlerinage au Burkina Faso. Ces recommandations portent sur les aspects suivants :

✓ **La gouvernance dans l'organisation du pèlerinage**

- Elaborer un document guide (manuel de procédure) sur l'organisation du pèlerinage ;
- Renforcer le suivi des prestations des agences sur les lieux saints ;
- Renforcer les prérogatives des acteurs de suivi du pèlerinage afin qu'ils puissent sanctionner les agences qui ne respectent pas le cahier de charge.
- Instituer une tenue unique traditionnelle Burkinabè, « *Faso danfani ou koko dunda* », pour tous les pèlerins burkinabè. La distinction entre pèlerins pourra se faire au niveau des logos des agences ;
- Retenir la somme d'au moins 3.000F sur chaque pèlerin inscrit sur une période suffisante pour construire deux centres d'information et de formation sur le Hajj. L'un à Ouagadougou et l'autre à Bobo Dioulasso ;
- Ouvrir un guichet unique du hajj afin de contrôler rigoureusement le nombre de places accordées au Burkina Faso

✓ **La visite médicale et la vaccination**

- Décentraliser la visite médicale et la vaccination au niveau de chaque région ;
- Réduire significativement le temps d'attente des pèlerins en commençant les visites médicales et la vaccination à temps ;
- Intégrer certains examens dans la visite médicale comme l'examen de la prostate pour les personnes âgées ;

✓ **La formation des pèlerins**

- Prendre en compte le niveau initial des pèlerins dans leur formation ;
- Harmoniser le contenu de la formation des pèlerins au niveau national en mettant à la disposition des agences un document guide de formation du pèlerin.

✓ **L'hébergement des pèlerins**

- Améliorer les conditions de logement sur les lieux saints (hygiène, climatisation, nombre élevé de pèlerins par chambre, l'éloignement des logements des pèlerins par rapport aux mosquées saintes, etc.)
- Œuvrer à ce que les pèlerins burkinabè soient hébergés dans la même zone et à une distance acceptable des saintes mosquées.

✓ **La restauration, l'encadrement et la santé**

Le journal de la culture et des sciences

- Améliorer la quantité et la qualité des repas servis aux pèlerins à Mina et Arafat ;
- Adapter les repas aux pèlerins en privilégiant les mets burkinabè par l'utilisation des cuisiniers ou cuisinières Burkinabè ;
- Améliorer l'encadrement des pèlerins pendant le séjour aux lieux saints ;
- Choisir des encadreurs plus jeunes et disponibles pour l'accompagnement des pèlerins ;
- Mettre à la disposition du personnel de santé des médicaments suffisants à prescrire aux pèlerins.

Conclusion

Cette étude a porté sur la satisfaction des pèlerins Burkinabè du Hajj 2023. Les résultats révèlent des aspects positifs mais aussi des insuffisances dans l'organisation du pèlerinage et interpelle les acteurs. Les prestations les plus importantes à améliorer sont entre autres, la vaccination, la formation, l'hébergement, l'encadrement, l'hygiène et la restauration des pèlerins à Mina. Les pèlerins ont formulé des recommandations dont la prise en compte est nécessaire pour améliorer les éditions prochaines. Selon certains acteurs du Hajj, l'édition de 2024 a connu une nette amélioration organisationnelle par rapport au Hajj 2023. Mais c'est à partir d'une étude de satisfaction des pèlerins du hajj 2024 que l'on peut confirmer ou infirmer cette affirmation.

Références bibliographiques

AL-HOQAIL Ibrahim et al. 2010. « Pilgrims satisfaction with ambulatory health services in Makkah, 2008 ». *Journal of Family and Community Medicine* 17(3):135.

FAIB, Rapport de Mission sur le Hadj 2022, 29 juillet-29 août 2022

GNESSI Siaka, 2024, « L'organisation du Hajj au Burkina Faso par les agences de voyages : entre satisfaction des pèlerins et logiques des acteurs », *International Journal of Current Research*, Vol. 16, Issue 12, pp.30821-30826, December, 2024 DOI : <https://doi.org/10.24941/ijcr.48101>.

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.

MATDS, Arrêté 2022 et 2023 portants nomination des membres du Comité de Suivi du Pèlerinage à la Mecque.

Le journal de la culture et des sciences

OUBDA Mahamoudou. L'islam au Burkina Faso. Problématique de l'organisation du hadj, Ouagadougou, Centre africain de diffusion islamique et scientifique, 2003.

Weber, Lucas, Sven Müller, et Knut Haase. 2022. « Pilgrims' satisfaction with metro operations during Hajj ». Available at SSRN 4017620.