



MÉMOIRE
AQRIPH/COPHAN

ÉVALUATION
DU PROGRAMME D'AIDE
GOUVERNEMENTALE AU TRANSPORT
ADAPTÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

en lien avec

LES MODALITÉS D'APPLICATION DU
CADRE FINANCIER 2002-2004

Mars 2004

COPHAN

1055, boul. René-Lévesque E., bureau 510
Montréal (Québec) H2L 4S5
Tél. : (514) 284-0155
Fax. : (514) 284-0775
Courriel : cophan@qc.aira.com

AQRIPH

171, rue St-Paul, bureau 103
Québec (Québec) G1K 3W2
Tél. : (418) 694-0736
Fax. : (418) 694-9657
Courriel : aqrIPH@bellnet.ca

INTRODUCTION

Ce mémoire résulte du travail de consultation des membres de l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes ayant des limitations fonctionnelles (AQRIPH) et de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).

L'ALLIANCE QUÉBÉCOISE DES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (AQRIPH) est un organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir les intérêts et défendre les droits des personnes vivant avec une déficience et de leur famille. Les 19 regroupements d'organismes de promotion (ROP) membres de l'AQRIPH sont présents dans toutes les MRC du Québec et regroupent plus de 380 organismes de base travaillant auprès des personnes présentant tous les types de déficiences.

LA CONFÉDÉRATION DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (COPHAN), pour et par ses membres, est un organisme d'action communautaire autonome fondé en 1985 par des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Elle a comme mission la défense collective des droits et la promotion des intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches dans une perspective d'inclusion sociale pleine et entière. La COPHAN regroupe 35 organismes nationaux de personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches. Ces organismes représentent plus de 200 groupes régionaux et locaux. La COPHAN rejoint ainsi toutes les limitations fonctionnelles : motrices, organiques, neurologiques, intellectuelles, visuelles, auditives, troubles d'apprentissage, parole et langage et santé mentale.

En 2001, le ministère des Transports nous consultait sur un document concernant la révision organisationnelle et financière du transport adapté. Nous avons, à cette période manifesté une certaine déception car il n'apportait aucune vision globale sur les impacts du transport adapté dans la vie quotidienne des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il reflétait essentiellement une préoccupation budgétaire du ministère des transports qui avançait des propositions larges avec les moyens disponibles dont il disposait. Nous réitérions alors notre recommandation principale : **recevoir un engagement du gouvernement du Québec à traiter le transport adapté comme un droit et une question fondamentale permettant l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles, à développer des outils pour évaluer les besoins de la clientèle desservie, à offrir des moyens pour répondre aux besoins et réaliser le service, à mesurer les impacts de l'augmentation des demandes, à mettre en place des moyens d'évaluation et des mécanismes de sanction, autres que les coupures du financement. Une vision gouvernementale du transport adapté reconnaîtrait la nécessité de mettre en place un mécanisme qui permettrait de mesurer l'impact d'une décision, d'une politique, d'une loi, d'un règlement sur les besoins des personnes en transport adapté.**

Un an et demi plus tard, en août 2002, l'ARUTAQ, l'AQRIPH et la COPHAN demandaient à rencontrer le ministre du transport, M. Ménard, afin de discuter du Cadre organisationnel et financier du transport adapté, obtenir des précisions quant à sa sortie et sa mise en œuvre, et proposer des pistes de solutions. Cette rencontre n'a malheureusement jamais eu lieu. En lieu et

place, nous avons pris connaissance, dans la Gazette officielle du Québec du 9 octobre 2002, d'un décret, adopté le 18 septembre 2002, par le Conseil exécutif, concernant le nouveau *Cadre organisationnel et financier pour le transport adapté*. Lors de la première lecture nous avons constaté que ce nouveau cadre fixait la contribution gouvernementale entre 65 et 75 % alors que nous avons toujours réclamé que cette part n'aille pas en deçà de 75 %. De plus, le budget de référence était celui de l'année 2000, alors qu'il s'agissait d'une année au cours de laquelle le transport adapté avait subi des coupures. Par ailleurs, ce nouveau cadre prévoyait que « les municipalités soient sollicitées pour une contribution **n'excédant pas 20 %** du budget de référence », ce qui laissait sous-entendre que les usagers auraient à payer entre 5 et 15 %.

Ce décret soulevait plusieurs autres questions et inquiétudes. Nous en avons fait une analyse plus poussée avec des représentants des autres organisations du mouvement associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles. À cette même période, un autre document intitulé « *Modalités d'application du cadre financier 2002-2004* » était déposé. L'AQRIPH et la COPHAN ont produit un document conjoint intitulé « Questions et enjeux soulevés par le Décret 1106-2002 du 18 septembre 2002 concernant le *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées* en lien avec les *Modalités d'application du cadre financier 2002-2004* » que nous avons envoyé aux responsables du Transport adapté au ministère des Transports du Québec (MTQ). Ce document a également été utilisé comme support d'animation lors de notre rencontre avec les représentants du MTQ, le 5 décembre 2002. Certaines questions ont reçu une réponse positive mais plusieurs zones grises persistaient selon la provenance des informations. L'AQRIPH et la COPHAN ont donc envoyé une lettre, le 20 février 2003, à Monsieur Ménard pour solliciter une rencontre afin d'avoir des réponses claires et précises. Le déclenchement des élections a annulé cette démarche. Toutefois, une lettre était envoyée à Monsieur Marcoux, le 30 avril 2003 afin de continuer cette démarche.

En avril, le gouvernement libéral entreprenait une démarche de révision en cours de tous les programmes gouvernementaux, appelé la « réingénierie de l'État ». Dans un document intitulé « Annexe II Analyse sectorielle » du Guide de révision des structures de l'État et des programmes gouvernementaux, 5 grandes questions de base et des sous-questions plus spécifiques sont posées à chaque ministère. Cette analyse sectorielle touche le rôle de l'État, l'efficacité (décrit comme faire les bonnes choses), l'efficience (décrit comme bien faire les choses), la subsidiarité (décrit comme quelle instance peut mieux faire les choses) et enfin la capacité financière. Le deuxième document s'intitule « Annexe 1 Schématisation de la démarche du projet de réingénierie » et montre à quel point les choses vont vite : Le 30 septembre 2003, tous les ministères transmettent au Secrétariat du Conseil du trésor les premières mesures de réingénierie identifiées à partir de la révision (questions précédentes) et identifiant des mesures structurantes basées sur : l'objet de la mesure, les effets de la mesure sur le mode de livraison des services, les impacts auprès des clientèles, des ressources humaines, des relations fédérales/provinciales, des régions, etc. et enfin les impacts budgétaires. Au cours du mois d'octobre, les travaux se poursuivent avec une transmission au Secrétariat du Conseil du trésor du dossier de révision des structures et des programmes ; de novembre à décembre, c'est l'élaboration du plan de réingénierie et à partir de janvier 2004, c'est le début de la mise en œuvre. Cette méthode n'est pas sans soulever une grande inquiétude auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans tous les dossiers qui les touchent et notamment, dans le cas présent, celui du transport adapté. Nous avons alors

rencontré les représentants du Ministère, le 5 septembre 2003, et indiqué nos craintes tout en renouvelant notre demande de rencontre avec le Ministre. Nous apprenions alors que notre avis serait demandé pour l'évaluation de la mise en œuvre du Cadre organisationnel et financier du transport adapté, en fin janvier 2004, objet de ce mémoire.

QUELQUES DONNÉES CONCRÈTES DE L'ÉTAT DE SITUATION DU TRANSPORT ADAPTÉ

Dans le cadre de l'évaluation du *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées* en lien avec les *Modalités d'application du cadre financier 2002-2004*, le comité conjoint AQRIPH/COPHAN a rédigé un questionnaire qu'il a soumis aux membres de l'AQRIPH et de la COPHAN pour avoir un portrait concret de l'état de situation du transport adapté au Québec. Dans la synthèse suivante, nous constatons que :

1. De nombreuses instances s'occupent du transport adapté : les sociétés de transport, les conseils inter-municipaux de transport, les corporations de transports adaptés, des conseils régionaux de transport, des agences privés et des organismes communautaires.

Les rôles de ces instances sont différents :

- Les Regroupements d'usagers du transport adapté (RUTA) et certains organismes à but non lucratif ont un mandat de défense des droits, certains représentent des Comités d'usagers et d'autres font partie de Comités de plaintes ;
- Les autres structures s'occupent :
 - Du transport des personnes handicapées qui ne peuvent utiliser le transport régulier ;
 - De recevoir et d'attribuer la demande de l'utilisateur ;
 - De l'harmonisation des services de transport collectif ;
 - De la gestion du transport adapté par les municipalités régionales de comtés (MRC)
 - De voir au fonctionnement général du transport adapté ;
 - De la coordination de tout le réseau (supervision, fonctionnement, réponses aux besoins de la population ;
 - De la gestion et prestation de services ;
 - De favoriser l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées en dispensant un service de transport adapté à leurs besoins ;
 - De déterminer l'admission des personnes par le biais de critères précis.

2. Les usagers du transport adapté paient, en général le même tarif que les usagers du réseau régulier ;

3. Plusieurs répondants n'ont aucune idée du coût moyen de déplacement pour le transporteur ;

4. La majorité des répondantEs ont droit à un accompagnateur occasionnel. À Québec, l'accompagnement est obligatoire et gratuit pour répondre à certains besoins : problèmes de posture, insécurité malade ou comportement ; il peut être exceptionnellement obligatoire et gratuit pour les personnes nécessitant une présence médicale durant le transport ; Il peut être temporaire et gratuit à des fins de familiarisation ; il peut être facultatif et payant au choix de la personne ; il est payant dans le cas de besoin d'assistance à destination. Dans Le Bas-Saint-laurent, si la personne n'a pas de déficience motrice, elle n'a pas le droit à un accompagnateur, étant donné qu'avec un accompagnateur, elle peut prendre le transport régulier ;
5. Le passage de l'accompagnateur obligatoire est généralement gratuit. Quand l'accompagnement n'est pas obligatoire, l'accompagnateur paie généralement le même tarif que l'utilisateur.
6. Il reste toujours extrêmement difficile de voyager d'une région à l'autre.
7. Le transport adapté priorise les demandes de déplacement en fonction du motif de déplacement, dans chaque région. Les priorités sont, par ordre décroissant:
 - Raisons médicales
 - Travail / Études
 - Transport régulier
 - Loisirs.
8. Pour le moment il n'y a pas de liste d'attente, mais un certain contrôle de l'offre existe. Cela provoque un plafonnement et donc une augmentation des refus de transport.
9. La qualité de transport ne s'est pas améliorée, elle semble même avoir diminué sur les aspects suivants : ponctualité, confort des véhicules, délai de réponse téléphonique. Toutefois, dans certaines régions il y a moins de refus et les transports à l'heure entraînent moins de retard et dans quelques villes les heures ont été augmentées.
10. CertainEs usagerEs ressentent de grandes inquiétudes. En effet, un transporteur qui pouvait anciennement desservir plus d'une MRC devra, avec l'entrée en vigueur de certains projets pilotes, desservir les villes et municipalités uniquement de son territoire de desserte. Il faudra s'assurer qu'il n'y aura aucune perte d'acquis et préférentiellement, une augmentation des services et de sa qualité.
11. Il reste encore des municipalités non couvertes par le transport adapté.
12. L'utilisation de la sous-traitance entraîne un plus grand roulement de personnel et l'utilisation de véhicules de moins bonne qualité.

RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES

Depuis de nombreuses années, l'AQRIPH et la COPHAN revendiquent l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles et le transport est un élément et un moyen majeur de cette inclusion. À cette fin nous réitérons nos grands principes, incluant les deux premiers éléments décrits dans l'introduction, qui permettent de mieux comprendre l'évaluation et les recommandations que nous ferons plus loin concernant le *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées* :

1. **Une réelle stratégie gouvernementale concernant le transport adapté doit reconnaître la nécessité de mettre en place un mécanisme qui permettrait de mesurer l'impact d'une décision, d'une politique, d'une loi, d'un règlement, d'un décret ou d'une directive sur les besoins des personnes en transport adapté ;**
2. **L'intégration des différents services de transport adapté doit se réaliser sans un nivellement vers le bas de l'accessibilité et de la qualité des services ;**
3. **Nous préconisons une approche basée sur la volonté collective de changement social entraînant l'inclusion pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles en respect de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* qui interdit toute discrimination envers une personne ayant une limitation fonctionnelle et sur les grandes orientations adoptées en 1985 par le gouvernement du Québec, dans la *Politique "À part... égale"* .**
4. **L'État doit reconnaître et affirmer que le transport adapté est un outil et un droit indispensables à l'autonomie et à l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles et affirmer que le transport adapté doit être une partie intégrante du transport collectif. Il est donc nécessaire de mettre en place un transport collectif pour tout type de clientèle. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent avoir accès à des moyens de transport les moins spécialisés possible. Toutefois, on doit concevoir des transports publics vraiment accessibles et considérer qu'il y aura toujours des personnes qui auront besoin de services de transport adapté à leur limitation.**
5. **Aborder la problématique du transport adapté selon les motifs de déplacement est grandement préjudiciable. Plutôt que de régler, sur le dos des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des guerres de ministères et de financement, la nécessité d'une politique gouvernementale de transport répondant aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles s'impose.**
6. **Plus que jamais, en cette période de réingénierie, nous sommes particulièrement sensibles aux concepts suivants : « critères de performance », « services spécialisés », « privatisation », « sous contractant ». Nous préférons des critères de qualité, de souplesse et d'efficacité répondant à un cadre normatif de services, respectant les spécificités rurales et urbaines et un service de transport adapté qui répond aux besoins réels des personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'efficience serait**

que le Ministère se dote d'un mécanisme de contrôle de la qualité des services et impose des sanctions, au besoin, autres que celles qui ont un impact négatif direct sur la clientèle, telles les coupures de services. L'efficacité n'est pas synonyme de rationalisation.

7. La contribution de l'État fixée à 75% des coûts du transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles reste essentielle et le MTQ doit prévoir un mécanisme d'obligation légale forçant les municipalités à assumer 20% du coût de service du transport adapté.
8. La couverture adéquate de services devrait non seulement s'appliquer aux 445 municipalités non desservies mais également aux autres municipalités qui vivent un déséquilibre entre l'offre et la demande, particulièrement au niveau du nombre de jours et d'heures de services.
9. Le ministère, avec l'expertise du mouvement associatif devrait réaliser une recherche lui permettant de connaître les besoins réels, répondus et non répondus, permettant de définir la demande de services.

NOS RECOMMANDATIONS

Après 2 ans d'application du *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées*, tout en reconnaissant que ce programme a intégré certaines de nos revendications, plusieurs inquiétudes et zones grises persistent, particulièrement en cette période de réingénierie, de transfert de responsabilités au niveau régional, local et municipal, sans imputabilité clairement définie, et dans un contexte où l'État tend à transférer ses services publics au secteur privé, entraînant, par le fait même une perte de l'universalité, de la gratuité et de l'accessibilité.

Nous souhaitons soumettre plusieurs recommandations qui nous semblent nécessaires pour dissiper cette insécurité.

LA RESPONSABILITÉ DE L'ÉTAT

Il apparaît que l'objectif de réingénierie vise à diminuer la responsabilité de l'État, d'offrir le choix entre le public et le privé, à coût supérieur pour l'utilisateur, réduire son pourcentage de financement des programmes et diminuer son fonctionnement administratif. Opposés à cette approche, nous insistons sur le fait que l'État doit maintenir son engagement à fournir des services gratuits, accessibles et universels.

À cette fin, nous demandons globalement que **l'État et le ministère du transport continuent à :**

- **Assumer la responsabilité du transport adapté ;**

- **Impliquer le mouvement associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles et utiliser leur expertise dans toutes les étapes liées au transport adapté (mise en place de programme, évaluation, accessibilité, formation, consultation, processus de plainte, recours, etc.) ;**
- **Investir 75% du financement du transport adapté : tout en prônant le libre choix des régions quant au mode d'organisation de leur service de transport, en tenant compte des besoins et des ressources locales, nous avons toujours souligné la responsabilité du ministère des Transports à pourvoir les régions de moyens nécessaires à l'organisation et à la fourniture des services.**
- **Respecter le droit à l'égalité : nous avons toujours soutenu l'égalité entre le coût d'un déplacement en transport collectif régulier et en transport collectif adapté et réclamé une tarification *identique* à celle des services de transport en commun. Dans les cas où il n'y a pas de transport collectif, le coût de la contribution de l'utilisateur, utilisatrice, doit être identique au coût en cours dans le transport collectif le plus proche ;**
- **Appliquer une évaluation, un contrôle sur la qualité des services rendus par les différents organismes au niveau régional, local et municipal et prévoir des recours efficaces, qui ne menacent pas l'accessibilité des usagerEs au transport adapté ;**
- **Promouvoir et appliquer l'accessibilité universelle dans les transports collectifs, incluant le transport adapté ;**
- **Assurer le droit à l'égalité des usagers et usagères du transport adapté, en particulier au niveau du coût de passage, de l'offre de services et de la qualité des services, en lien avec le transport collectif.**

Plus particulièrement, suite à l'évaluation :

- **Nous demandons que le programme continue à être triennal ou quinquennal avec une clause de renouvellement et qu'un processus systématique de révision soit mis en place dans la dernière année du programme afin de dresser un portrait de la situation dans le but d'améliorer l'augmentation et la qualité des services. Nous souhaitons également, dans la mesure où le ministre des transports peut modifier les modalités d'application qui accompagne le cadre financier, **que le mouvement associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles soit consulté avant toute modification.****
- **Au niveau des mesures d'harmonisation des différents modes de transport des différents ministères (transport, éducation, santé, services sociaux, CSST, SAAQ) : nous demandons que le MTQ garde la responsabilité de la totalité du transport adapté et l'expertise des usagerEs doit être prise en compte (formation sur les besoins liés aux différentes limitations fonctionnelles, élargissement des plages horaires). Dans le cadre d'un projet pilote, il faut également utiliser cette expertise tant au niveau de la formation des chauffeurs, des bénévoles que de l'accessibilité. Il faut aussi aider les municipalités à s'investir dans une mise en commun de leurs ressources.**

- Le coût réel de déplacement, payé par le MTQ pour un maximum de 13 \$ par déplacement, au niveau de l'augmentation de l'achalandage, reste une difficulté. En effet, certaines régions urbaines ou rurales ont un coût moyen par déplacement supérieur à 13 \$, notamment à cause de la densité de circulation ou à l'étendue du territoire. De plus, le MTQ ne finance pas les coûts liés au transport des accompagnateurs occasionnels ou obligatoires. Enfin, le MTQ a établi que l'utilisateur paie 1,25 \$ à 2 \$ à chaque fois qu'il monte à bord du véhicule. Cette règle a pour conséquence de pénaliser les transporteurs ayant mis en place des titres visant à réduire le passage (carte mensuelle). **Nous demandons que le MTQ revoie les règles actuelles afin qu'elles concordent avec la réalité des transporteurs.**
- **Nous demandons que la constitution de l'enveloppe budgétaire fermée soit établie en fonction des besoins, des coûts réels de déplacement et surtout des normes précises sur la qualité du service offert et non sur le financement du budget de 2000**, surtout si nous tenons compte de l'évolution des besoins par rapport au vieillissement de la population.
- **Nous demandons d'une part que les surplus réalisés par les organismes transporteurs soient obligatoirement utilisés pour augmenter la quantité et la qualité des services. D'autre part, nous demandons au MTQ de garder la responsabilité de l'évaluation de la gestion et de la qualité de service des organismes responsables de la mise en application du transport adapté.** Dans le cas où les organismes transporteurs accuseraient un déficit, **le MTQ doit garantir que les usagers n'assument pas ce déficit par une hausse du coût de passage et doit s'assurer que les services et la qualité du transport adapté soient être maintenus.**
- Dans le contexte de la réingénierie et des dernières lois adoptées par le gouvernement, en particulier la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, la Loi modifiant le Code du travail, la Loi sur le ministère du développement économique et régional, nous nous inquiétons énormément de la multitude d'organismes mis en place et reconnus par le MTQ (organisme délégué, société de transport en commun (STC), société constituée en vertu de la Loi sur les sociétés de transport en commun, Conseil intermunicipal de transport (CIT), conseil intermunicipal constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal, conseil régional de transport (CRT), service de transport collectif destiné aux personnes handicapées préalablement admises conformément à la politique d'admissibilité). Quel est le lien d'imputabilité entre eux et le MTQ, quelles sont les responsabilités, devoirs et obligations de chacun ? Quand un usager cherche à obtenir une amélioration du service, souvent chacun de ces organismes ainsi que le MTQ se renvoient la balle en disant que c'est la responsabilité de l'autre. Nous demandons que **le MTQ ait une ligne claire d'imputabilité et puisse exercer un contrôle sur chacun de ces organismes dont il finance un pourcentage important de leurs activités.**
- Concernant le financement de la hausse de déplacements réalisés lors de la dernière année financière, les organismes reçoivent ce financement l'année financière suivant leurs activités. **Un rapport préliminaire du nombre de déplacements effectués, et ce, de 1 à 6 mois avant la fin de l'année financière du transporteur, pourrait être envoyé au MTQ**

et celui-ci pourrait, à ce moment faire parvenir au transporteur une lettre certifiant qu'il va recevoir X somme afin de couvrir l'augmentation d'achalandage.

- **Nous demandons que le MTQ finance le premier 2% d'augmentation d'achalandage réalisé à l'intérieur du cadre sinon cette règle administrative accentuera le sous-financement des organismes de transport adapté.**
- En 2004, des personnes ayant des limitations fonctionnelles continuent à ne pas avoir accès au transport adapté, du fait des besoins particuliers reliés à leurs limitations. **Nous demandons que le MTQ donne une réponse adéquate aux clientEs du transport adapté ayant des besoins particuliers, en accordant aux transporteurs un financement par enveloppe protégée dédié nominativement au transport de ces personnes.**
- Nous réitérons que le niveau de service 5 jours/semaine et 35 heures semaines représente le minimum de la disponibilité requise. Malheureusement ce niveau est, en règle générale, perçu comme un service adéquat. Toutefois cette situation entraîne une certaine priorisation des déplacements, tels les déplacements médicaux et ceux reliés au travail. **Nous insistons depuis des années sur le fait que le transport doit être un moyen d'inclusion pleine et entière et qu'il doit permettre à l'utilisateur, l'utilisatrice de réaliser les activités liées à sa vie quotidienne, à son environnement, à sa vie sociale et culturelle, ce qui implique une augmentation du nombre de jours d'activité et une augmentation d'heures de services. Nous demandons au gouvernement d'assumer la responsabilité d'établir l'équité et de trouver le financement nécessaire pour permettre l'inclusion pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et ce, 7 jours sur 7, sans nivellement vers le bas des horaires de transport adapté.**
- Nous concluons nos recommandations en réitérant notre demande au MTQ sur la **nécessité de réaliser une étude sur les besoins réels des personnes 7 jours sur 7 et de voir combien de déplacements sont demandés par les personnes admissibles, c'est-à-dire de tenir compte des déplacements réalisés mais également des refus donnés pour les raisons précédentes.**