

RAPPORT D'ACTIVITE

2023

CADA

« Les Alizés »

Table des matières

I.	INTRODUCTION.....	- 3 -
II.	ORGANIGRAMME	- 4 -
III.	CHIFFRES 2023	- 5 -
a)	Quelques chiffres significatifs.....	- 5 -
b)	Nouvelles admissions (dans le courant de l'année)	- 6 -
c)	Typologie des ménages (hébergés au CADA en 2023)	- 7 -
d)	Durées moyennes de procédure de demande d'asile.....	- 9 -
e)	Les sorties (dans le courant de l'année)	- 9 -
f)	Situation administrative (au 31/12/2023)	- 10 -
IV.	MISSIONS.....	- 12 -
a)	L'hébergement.....	- 12 -
b)	La procédure d'asile.....	- 12 -
c)	Problématiques médicales	- 13 -
d)	Travail et insertion professionnelle	- 13 -
e)	Le projet d'accompagnement personnalisé.....	- 13 -
f)	Le questionnaire de satisfaction.....	- 14 -
g)	L'équipe et le fonctionnement du CADA	- 14 -
V.	TEMPS FORTS DE L'ANNEE.....	- 15 -
a)	Activités et partenariats socioculturels	- 15 -
b)	Mission de contrôle et Evaluation	- 18 -
c)	AGIR – accompagnement BPI	- 18 -
VI.	PERSPECTIVE 2024.....	- 19 -

VII.	ANNEXES.....	- 20 -
a)	Glossaire.....	- 20 -
b)	Questionnaires de satisfaction.....	- 21 -

I. INTRODUCTION

Le CADA « Les Alizés » accueille de façon temporaire des ménages en demande d'asile, sur orientation de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, dans le cadre législatif fixé par l'Etat.

Créé en 2001 avec une capacité de 26 places, le CADA accueille aujourd'hui 115 personnes, hébergées en logements diffus. Une équipe de travailleurs sociaux assure pour chacune d'elles un suivi personnalisé dans le domaine social, de la santé, des démarches administratives et juridiques.

Lorsque les personnes obtiennent un statut leur permettant de rester en France, l'équipe les accompagne dans une démarche d'insertion, en lien avec un conseiller en insertion professionnelle, la plateforme AGIR et les différents partenaires de droit commun, afin d'obtenir un logement et pouvoir libérer celui du CADA.

Pour tous les sigles utilisés dans ce rapport merci de se référer au glossaire en annexe

II. ORGANIGRAMME

Directeur Général de l'association :

Nicolas GILLOT

Directeur des Pôles Santé et Migrants Adultes :

Philippe COUFFIN

Chef des services CADA HUDA Dispositif Ukraine :

Tiphaine DAUCE

Coordinateur du CADA :

Thierry CORMAN

Référents sociaux :

Carine PUIROUX

Patricia JAUNASSE

Marie STERLINGOT

Gaëlle QUINIOU

Corinne VRIGNAUD

Maintenance et aménagement des logements :

Equipes transversales Pôle Immobilier et Services Généraux

III. CHIFFRES 2023

a) Quelques chiffres significatifs

🌸 Capacité d'accueil agréée :

- **115 places** (environ 20 familles et 30 personnes seules)

🌸 Au cours de l'année 2023 :

- 163 personnes hébergées (76 ménages)
- Dont :
- 44 personnes entrées (25 ménages)
 - 48 personnes sorties (27 ménages)

🌸 Moyenne de séjour en mois (des ménages sortis en 2023) : **29**

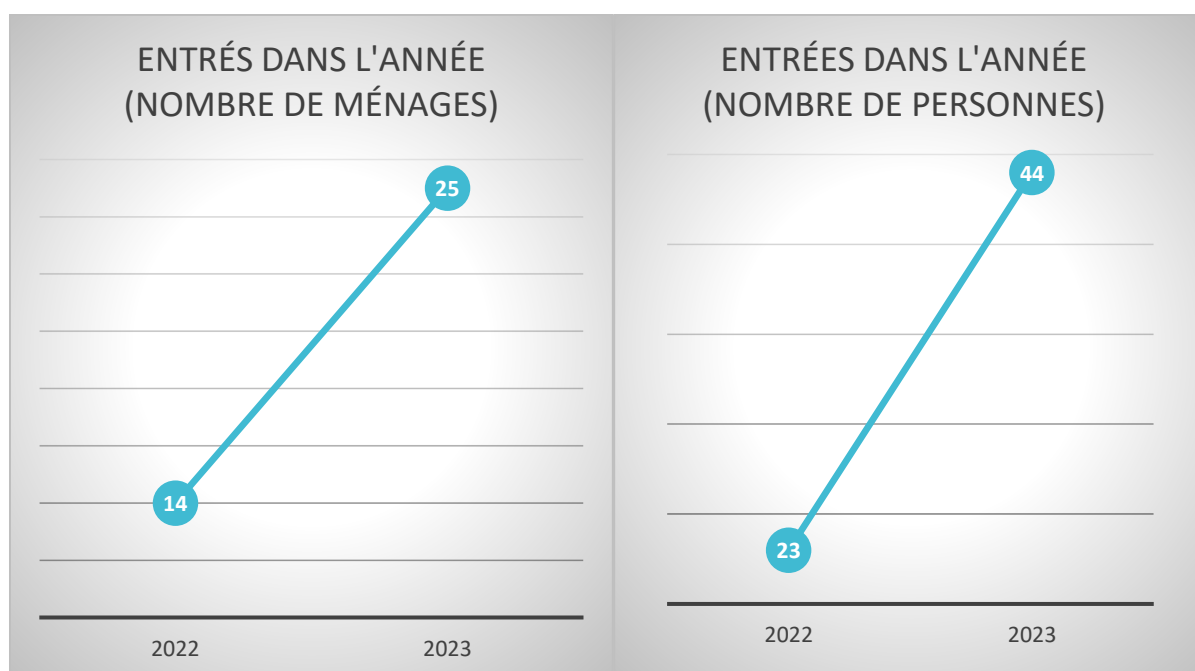
🌸 Nombre de journées réalisées : **41 769**

🌸 Taux d'occupations annuel moyen : **100 %**

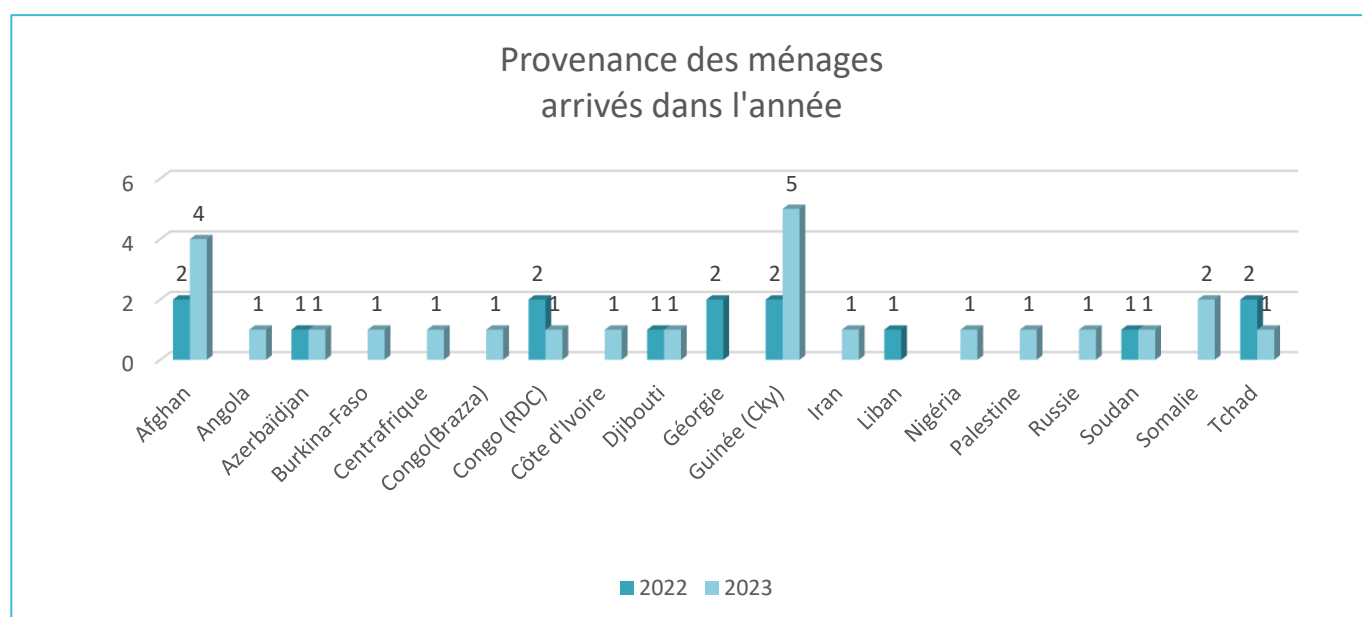
🌸 Nombre de places occupées au 21/12/2023 : **115**

b) Nouvelles admissions (dans le courant de l'année)

25 nouveaux ménages (44 personnes dont 8 naissances) ont été accueillis au CADA en 2023 (orientées par la Direction Territoriale de l'OFII). En 2022, ils n'étaient que 14.

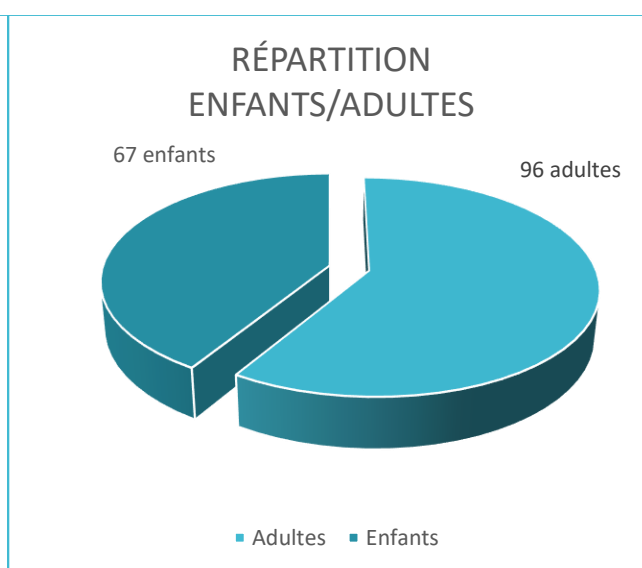
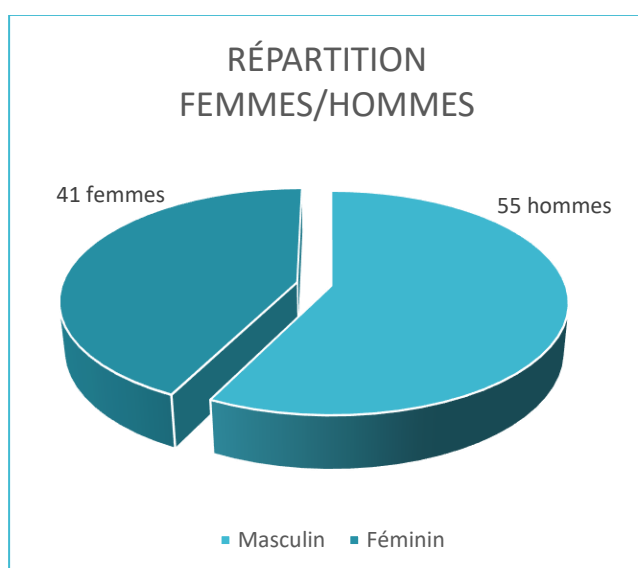
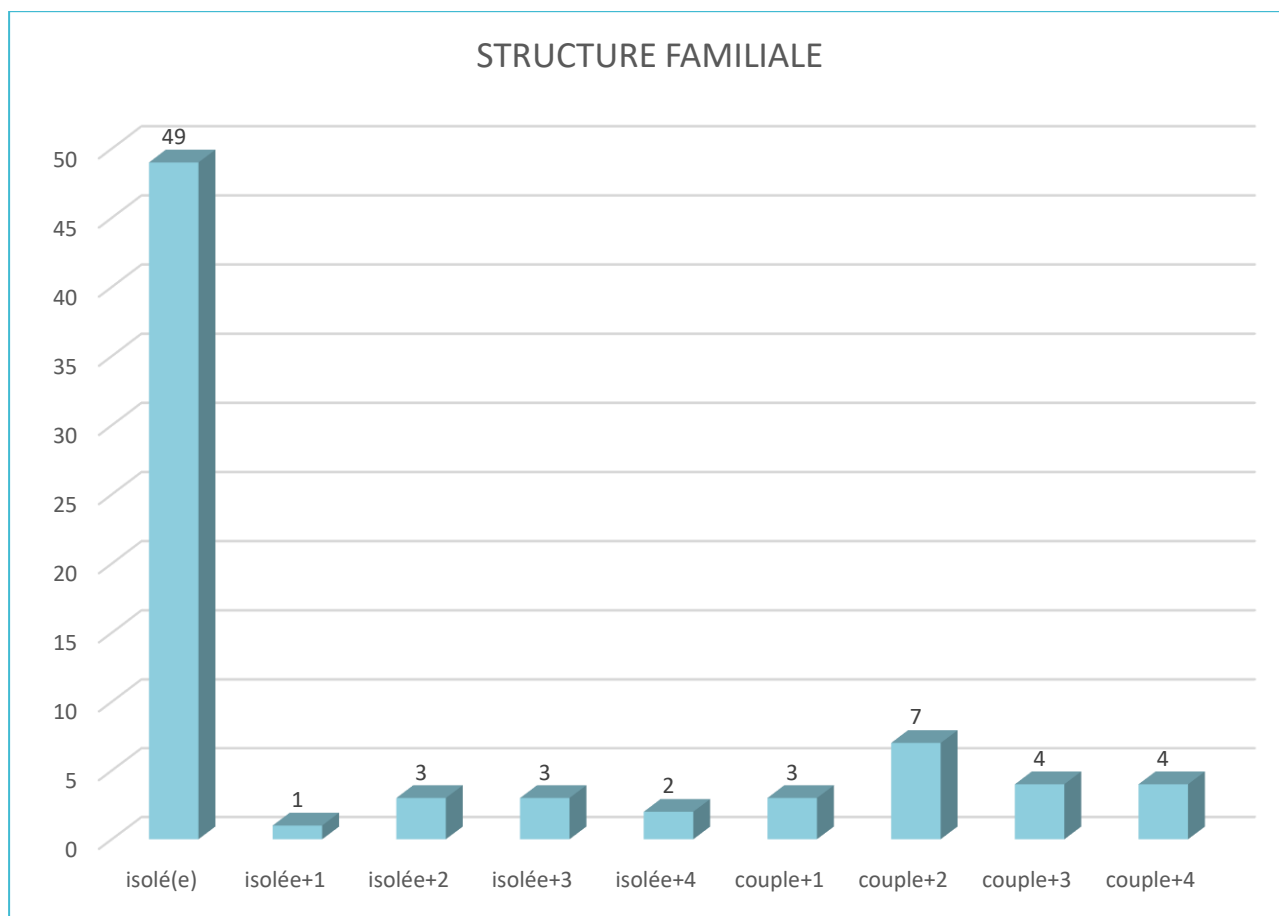


Les ménages arrivés au CADA en 2023 sont majoritairement en provenance de la **Guinée** (Conakry), de l'**Afghanistan** et de la **Somalie** (en 2022, la Guinée n'était pas autant représentée).



c) Typologie des ménages (hébergés au CADA en 2023)

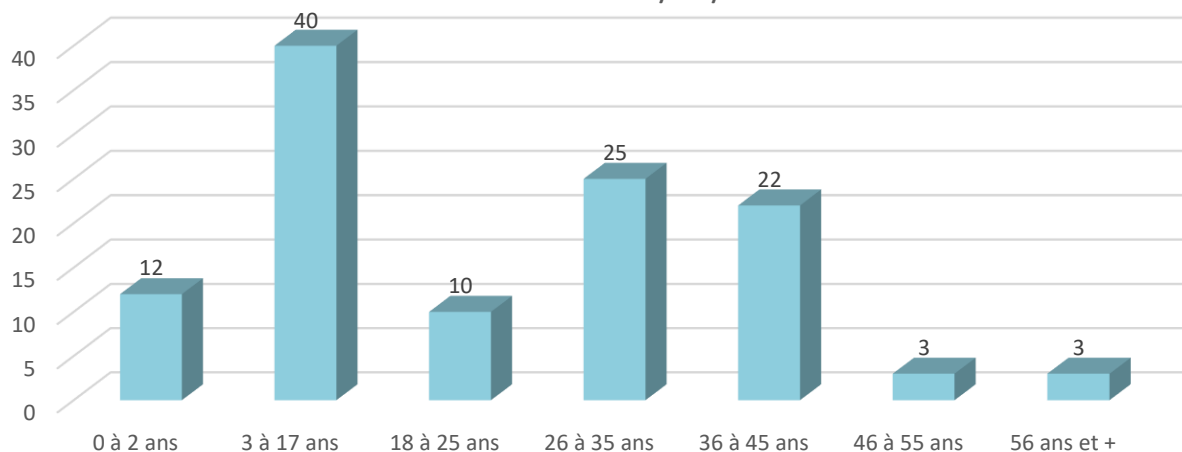
Sur l'ensemble de l'année : **76 ménages** ont été hébergés, soit **163 personnes** (96 adultes et 67 enfants). Au 31/12/2023 : **49 ménages** étaient présents.



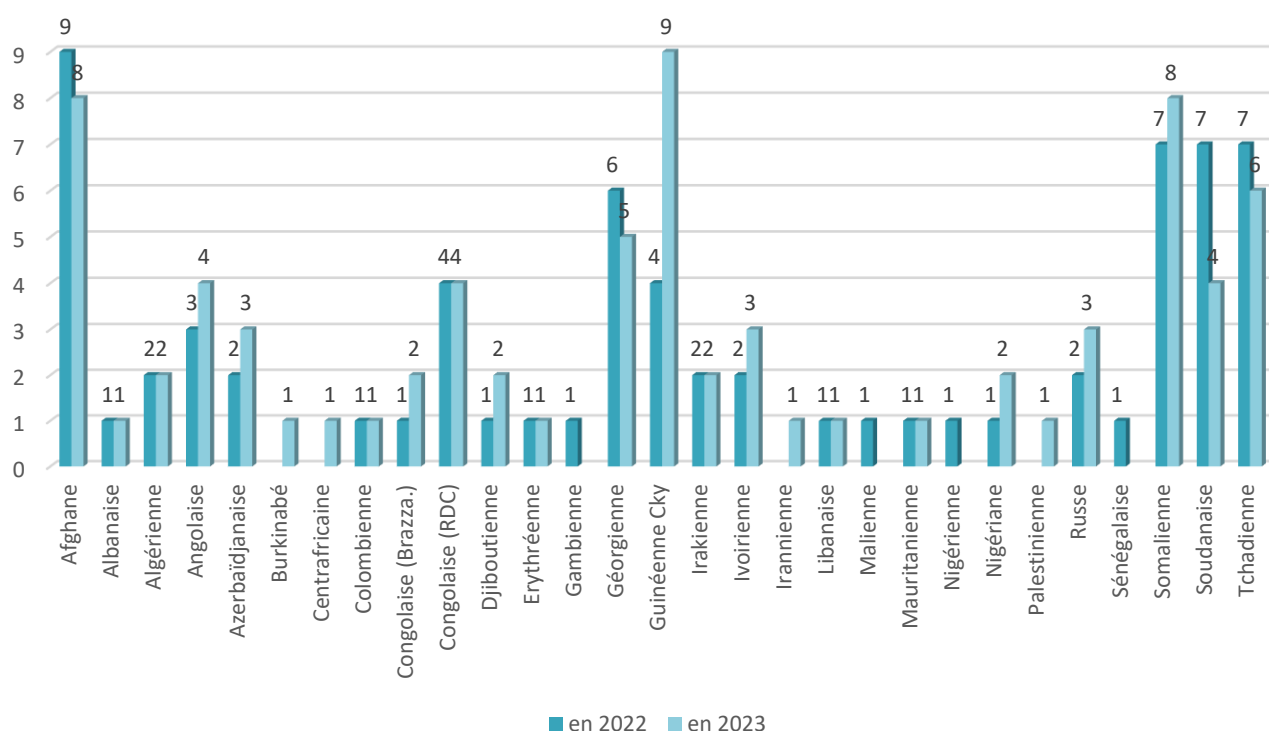
RAPPORT D'ACTIVITE 2023

CADA « Les Alizés »

RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE PRÉSENTS AU 31/12/2023

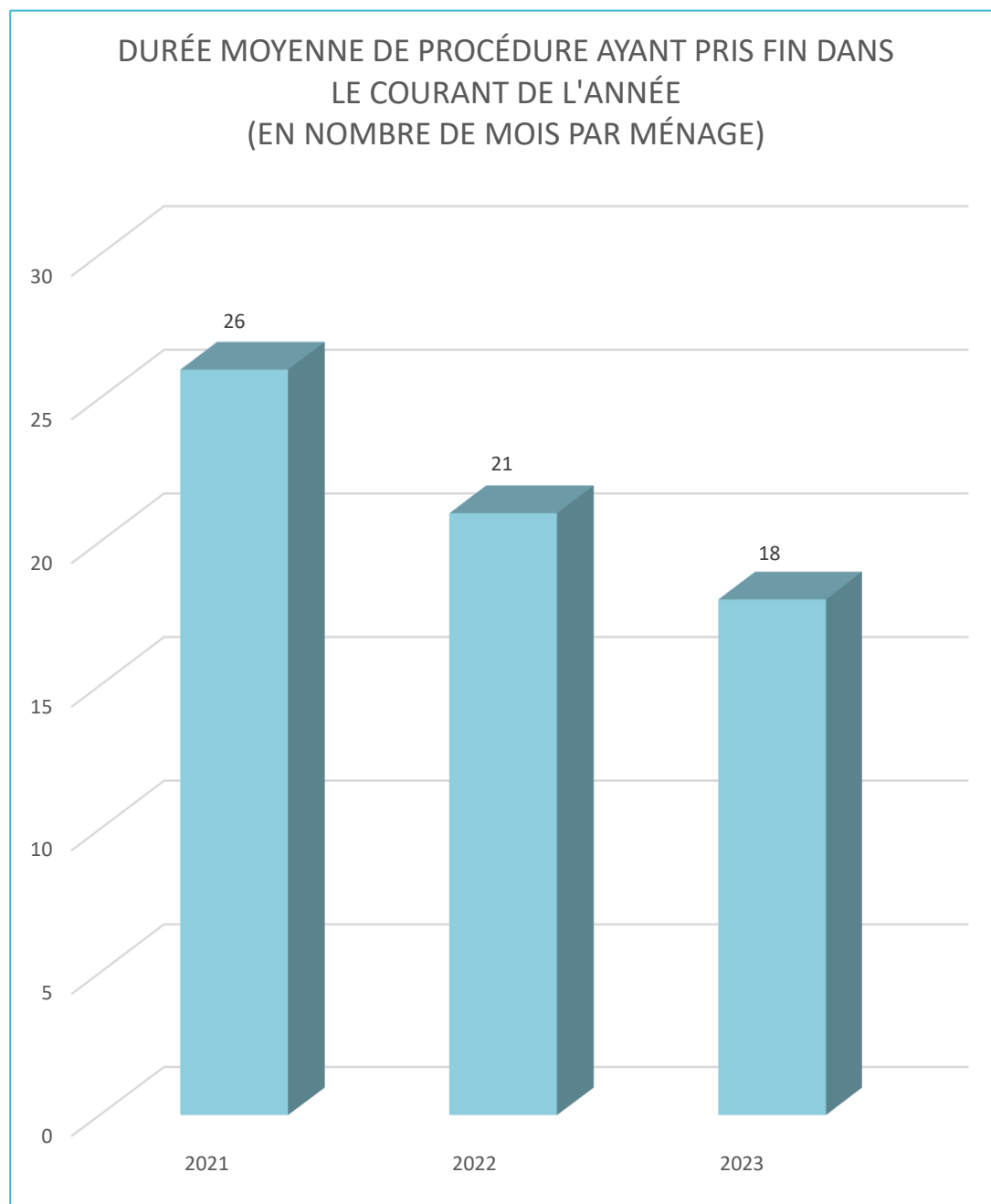


NATIONALITÉ DES MÉNAGES PRÉSENTS DANS L'ANNÉE



On retrouve en présence au CADA toujours une majorité de personnes en provenance d'Afrique Subsaharienne (Guinée, Somalie, Tchad, Soudan, Angola, Congo), d'Afghanistan ainsi que de Géorgie (avec d'importantes problématiques de santé).

d) Durées moyennes de procédure de demande d'asile

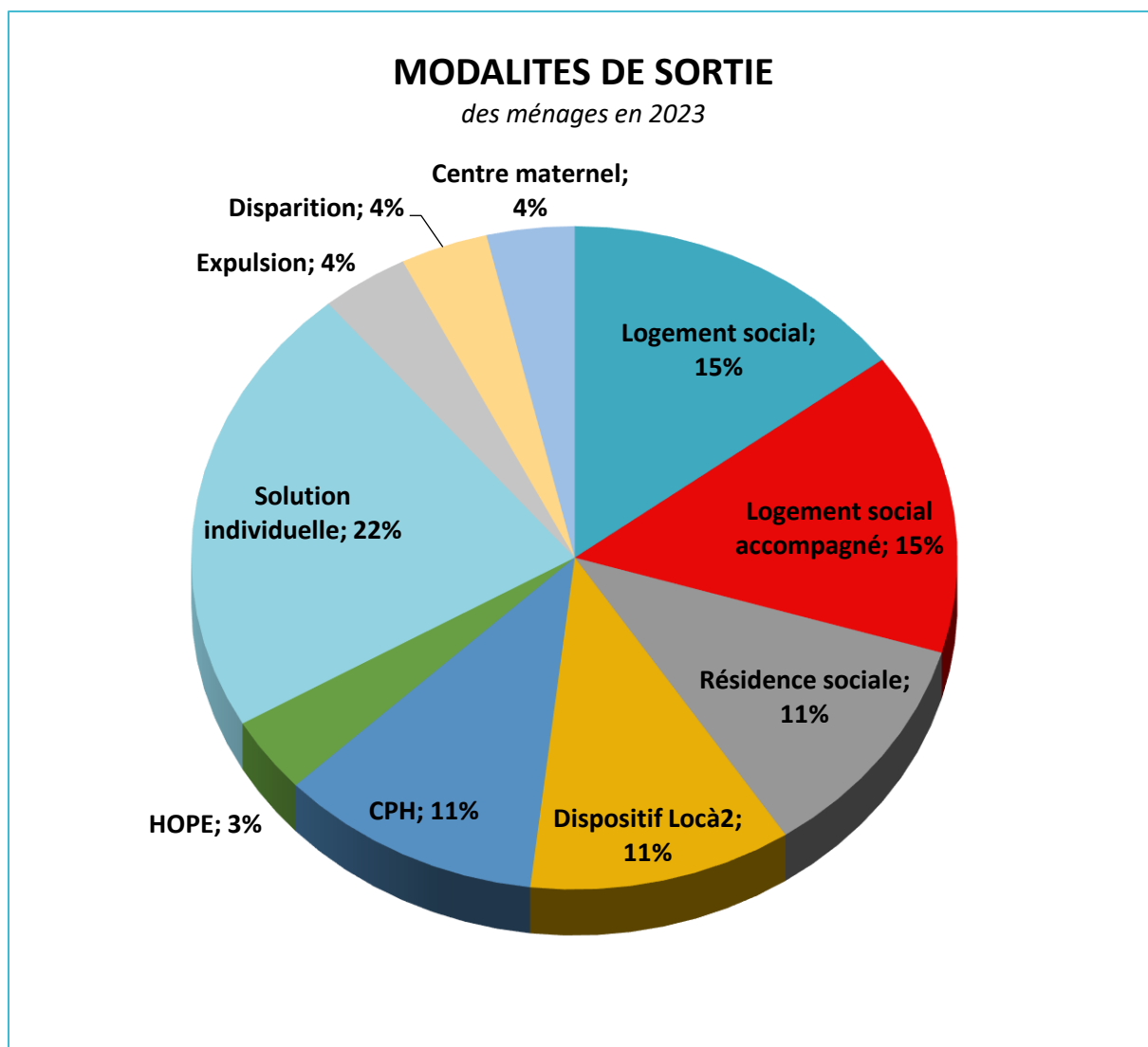


La durée moyenne de procédure (ayant pris fin dans le courant de l'année) est de **18 mois en 2023, contre 26 en 2021**. Celle-ci se réduit de façon régulière depuis 3 ans, nécessitant une adaptation dans les pratiques d'accompagnement des personnes accueillies au CADA.

e) Les sorties (dans le courant de l'année)

27 ménages (48 personnes) **ont quitté le CADA en 2023**, contre seulement 18 en 2022.

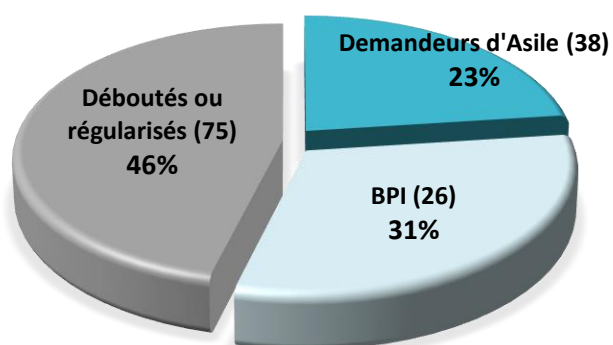
- **26%** : une proportion importante ayant trouvé une **solution par eux-mêmes** (*souvent très précaire car déboutés*), ou ayant disparu.
- **70 %** : sont sortis vers des dispositifs spécifiques d'Etat ou de **droit commun**
- **4 %** : (*une famille*) a fait l'objet d'une **expulsion** par les forces de l'ordre, assortie d'un accompagnement dans le pays d'origine (*Albanie*)



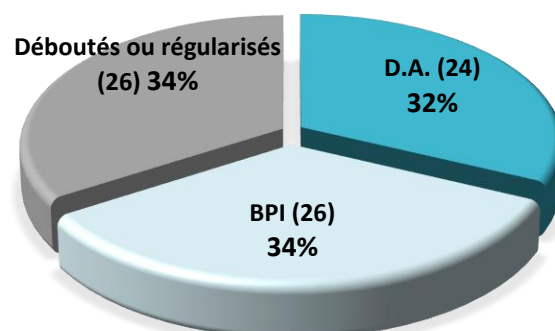
La durée moyenne de séjour des personnes sorties en 2023 est plus élevée qu'en 2022 ; 29 mois au lieu de 24. Ceci s'explique par plusieurs ménages déboutés, régularisés ou BPI, qui sont **sortis du CADA après plusieurs années de présence**.

f) Situation administrative (au 31/12/2023)

SITUATION PAR PLACE



SITUATION PAR MÉNAGE



La situation administrative des ménages accueillis au CADA en 2023 est **répartie en trois tiers** :

- **Un tiers de ménages « déboutés » et/ou « régularisés »** (Titre temporaire pour raison de santé, ou carte de résident pour parents d'enfants reconnus BPI),
- Un tiers de BPI,
- Un peu moins d'un tiers de demandeurs d'asile en cours de procédure.

Les personnes déboutées se maintiennent souvent au CADA (*notamment les familles*).

Pour celles qui sont régularisées par la suite (et même pour les BPI) la sortie est difficile, en raison de la **saturation du parc de logements sociaux et des dispositifs spécifiques d'insertion**.

IV. MISSIONS

a) L'hébergement

Chaque demandeur d'asile dispose d'un **espace d'hébergement privatif et meublé**, en « logement diffus », principalement sur le territoire de l'agglomération nantaise (*appartement ou maison pour les familles, chambre individuelle en « coloc » pour les personnes seules*).

Nous avons cette année fait un **effort particulier d'entretien et de rénovation de certains logements** afin d'avoir une qualité d'hébergement et d'accueil optimal.

Nous avons aussi porté une **attention particulière aux personnes seules au sein des logements en cohabitation**. Les référents sociaux et référents logements ont effectué plus de visites à domicile, avec un travail de médiation pédagogique sur la façon de vivre ensemble et de partager les tâches ménagères. Le résultat est probant ; peu de difficultés ou de conflits dans les logements partagés cette année, et des logements mieux entretenus.

b) La procédure d'asile

Les arrivées en France de demandeurs d'asile en 2023 restent importantes (*en légère augmentation par rapport à 2022*), avec plus de 140.000 demandes d'asile enregistrées par l'OFPRA.

Les moyens mis en place par l'OFPRA et la CNDA pour accélérer l'étude des demandes commencent à se faire sentir. Jusqu'en 2020, la durée des procédures d'asile au CADA était de 2 à 3 ans. En 2023 la moyenne est d'un an et demi et l'accélération se poursuit. Les référents sociaux sont de plus en plus contraints par ces délais dans l'accompagnement des personnes accueillies (*ouvertures des droits, problématiques de santé, travail sur les récits OFPRA et les recours CNDA, préparations des audiences...*).

c) Problématiques médicales

Le délai de trois mois de présence en France afin de pouvoir ouvrir des droits à la CSS complique sensiblement la prise en charge rapide et efficiente des problématiques de santé. Nous travaillons le plus possible en partenariat avec les professionnels de santé (*médicale et mentale*).

Environ tous les deux mois nous faisons une synthèse commune avec l'EMPP (**E**quipe **M**obile **P**récarité **P**sychiatrie) afin d'évoquer des situations psychiques difficiles du fait des parcours migratoires et des persécutions subies dans les pays d'origine. Nous pouvons ainsi les analyser ensemble, afin d'envisager des orientations adaptées vers les professionnels du secteur médical ou des associations spécialisées.

d) Travail et insertion professionnelle

Au cours de l'année 2023, le CIP intervenant au CADA a accompagné dans l'élaboration de leur projet professionnel 29 personnes (7 femmes et 22 hommes), 23 BPI et 6 DA.

Une centaine d'entretiens ont ainsi pu être réalisés (échange autour des parcours scolaires et professionnels, projet de formation ou d'emploi, reconnaissance de diplômes obtenus dans le pays d'origine...). L'accompagnement se fait en fonction du rythme de chacun, lié souvent à l'apprentissage du français pour les personnes allophones.

Au cours de l'année, 12 personnes ont pu signer des contrats de travail (*cdi, cdd ou cdd insertion*) dans des domaines variés comme la restauration, la logistique, le bâtiment, le maraîchage ou des établissements de soins.

e) Le projet d'accompagnement personnalisé

L'objectif du projet était de recentrer la personne dans son accompagnement, en la rendant actrice de son projet. Nous constatons cependant que les préoccupations des personnes accompagnées ne sont pas toujours en adéquation avec le cahier des charges imposé par l'Etat. En effet, en fonction de l'avancement de leur procédure d'asile, un certain nombre d'éléments s'imposent à eux et limite leur marge d'action et de projection.

Le référent social utilise cet outil d'échange avec la personne accueillie tout au long de son parcours au CADA. La personne est ainsi motrice de son projet, elle peut de cette façon faire émerger ses besoins mais aussi se confronter aux éventuelles contraintes liées à sa situation et aux limites de notre accompagnement.

En 2023, l'équipe qui avait travaillé sur le projet personnalisé en 2022 s'est retrouvée afin de faire un premier bilan de l'utilisation des cartes pictogramme. Les retours d'expériences ont permis de confirmer l'intérêt de cet outil. Un protocole a été rédigé afin d'harmoniser les pratiques sur l'équipe CADA et HUDA et de préciser les modalités de l'utilisation de l'outil.

f) Le questionnaire de satisfaction

9 questionnaires de satisfactions ont été retournés en 2023. Nous avons expérimenté, cette année, la dématérialisation de celui-ci via un Google Forms. À ce jour peu de retours sous cette forme.

L'exploitation met en valeur la qualité de l'accompagnement effectué par l'équipe de travailleurs sociaux du CADA (cf. en annexe).

g) L'équipe et le fonctionnement du CADA

Visite de la CNDA : Une équipe mixte CADA-HUDA a pu se déplacer à deux reprises (septembre et octobre) à Montreuil près de Paris, afin d'effectuer une journée d'immersion à la CNDA. Les membres de l'équipe (Marie et Corinne pour le CADA), ont pu échanger avec les intervenants, les avocats, et assister à plusieurs audiences de la cour.

L'équipe du CADA intervient auprès de nos partenaires pour apporter une information et un partage d'expérience sur l'accompagnement des demandeurs d'asile, par exemple :

- Auprès d'une équipe de travailleurs sociaux intervenants avec des mineurs étrangers
- Auprès des bénévoles et professionnels du « **Point Clé** » à St Sébastien/Loire dispensant des **cours de FLE** à nos personnes accueillies au CADA (05/09)
- Auprès du CNP (centre nantais de la parentalité - 15/09)

Elle participe aussi à différentes formations et rencontres :

- **InterAsile** : partage d'expérience entre travailleurs sociaux des CADA, HUDA et CPH de la Loire-Atlantique
- **InterPartenariale** : échange autour des situations des étrangers, avec des associations de bénévoles impliquées dans ce domaine
- Rencontres à thèmes organisées par l'ASBL (*notre association*) ou la FAS (*notre fédération*)
- Avocate, et CIMADE, sur le droit des étrangers et l'asile...

V. TEMPS FORTS DE L'ANNEE

a) Activités et partenariats socioculturels

Moins d'activités sont organisées et animées directement par l'équipe du CADA – nous avons opté pour être plus en lien avec nos partenaires socioculturels du territoire (CDC, PACCO, Dynamixt...) et ainsi **accompagner les personnes vers l'extérieur, dans un souci d'autonomisation et d'intégration.**



« Faire vivre les pratiques culturelles dans l'accompagnement social »

Les actions se sont effectuées sur plusieurs axes :

- Les « **Cultures en Cocotte** » (précarité, participation, interculturalité)
- Les **permanences culturelles** (2 ont eu lieu au sein du CADA, et 2 au Centre socioculturel)
- **Respirations** (précarité, jeunesse, pratiques culturelles)

Un petit groupe d'enfants du CADA a pu se rendre en mars dans une librairie du centre-ville de Nantes « Les enfants terribles » et se voir accueillie, conseillés, raconter des histoires... **Ils ont pu repartir avec trois ou quatre livres neuf de leur choix pour chacun d'eux**, dans le cadre d'un projet de Culture du Cœur.

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

CADA « Les Alizés »

- Les **parcours de spectateurs** (sorties accompagnées par Cultures du Cœur, médiation, rencontres avec des artistes, etc.)

Le CADA est adhérent et bénéficie d'un **accès numérique au portail de réservation des événements culturels** proposés gratuitement par Culture du Cœur. C'est ainsi qu'en 2023 **62 places** ont été utilisées (*cinéma, cirque, théâtre, Musique, Musée et patrimoine, gastronomie*) par **43 personnes** du CADA (*concernant 38 adultes et 22 enfants*).



Plusieurs actions organisées, représentant une participation d'une dizaine de personnes sur l'année

- « Blabla femmes »
- Atelier de français
- Binôme interculturel
- Activités sportives...



Des activités sportives et conviviales de plein-air, un tournoi de foot et un stage de piscine, ont concerné en 2023 une douzaine de personnes au CADA

L'ASBL (pour toutes les personnes de l'association) propose des actions autour de la **parentalité** (café des parents, sorties, ateliers avec intervenant spécialisé...).

En partenariat avec l'HUDA il est proposé aux personnes accueillies des **Ateliers numériques** (utilisation du smartphone, familiarisation avec la dématérialisation et les applications...).

Le CADA organise aussi au cours de l'année différentes **activités et rencontres** (*ateliers cuisine, visites, réunions d'information collectives...*).



Lors de la **réunion d'information de rentrée** de septembre, les associations « PACCO » et « Cultures Du Cœur » étaient présentes, ce qui a permis aux nouveaux arrivants de faire connaissance, de s'inscrire aux sorties proposées et de faire remonter leurs souhaits d'activités.

b) Mission de contrôle et Evaluation

Mission de contrôle : Le **31/07/2023** le CADA a reçu une délégation de la **DDETS**, venue nous contrôler sur l'accompagnement des **PBI en présence indue**. L'objectif était de vérifier que tous les leviers permettant leur insertion et leur sortie du CADA étaient mis en œuvre. La mise à jour régulière des Demandes de Logement Social, veiller à l'élargissement des vœux géographiques, la mobilisation du programme HOPE et la mise en place systématique de Référé Mesure Utile lors de refus de logement/hébergement adapté, sont les recommandations qui ont été énoncées.

La tension sur le logement social en Loire-Atlantique est un des facteurs les plus importants de l'allongement des durées de séjour, certains freins s'ajoutent aussi comme la non-maîtrise de la langue française ainsi que l'accès à des ressources stables.

EVALUATION : les **12 et 13 décembre 2023** le CADA a fait l'objet d'une évaluation qui doit être faite tous les 5 ans, comme cela est prévu dans les textes pour les **ESSMS**. L'objectif de cette évaluation (*effectuée par un organisme externe indépendant et agréé par l'Etat*) est « d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par le CADA aux personnes accueillies ». Le rapport sera établi en début d'année 2024. Le détail des observations effectuées avec les évaluateurs et figurants dans le rapport permettra en 2024 à l'établissement, et principalement à la gouvernance, d'apporter quelques améliorations et finalisations d'outils en cours de travail.

c) AGIR – accompagnement BPI

En 2023, **12 ménages BPI** ont pu bénéficier d'un accompagnement de la plateforme AGIR, soit 7 familles et 5 isolés (*représentant environ 30 personnes*). L'accompagnement s'est fait en partenariat avec le CADA, avec une répartition des rôles de chacun. Cette transition permet aux ménages ayant une proposition de logement et donc sortants de CADA, d'être sécurisés dans leur apprentissage de l'autonomie et leur parcours d'insertion.

VI. PERSPECTIVE 2024

Nous allons travailler sur l'élaboration du **projet de service 2025-2029**. Celui-ci va pouvoir se nourrir de différents travaux réalisés et en cours :

- **Projet associatif** et **projet de pôle**
- **Rapport de l'évaluation** ayant eu lieu en décembre 2023 (*notamment amélioration de la formalisation des protocoles / création de fiches ressources / gouvernance / traitement des réclamations et évènements indésirables/ qualité de vie au travail...*)
- **Enquêtes de satisfaction** et questionnements des personnes accueillies
- **Expertise de l'équipe** pluridisciplinaire du CADA

VII. ANNEXES

a) Glossaire

- ADA :	A llocation pour D emandeur d' A sile
- AtDA :	A ttestation de D emande d' A sile
- AME :	A ide M édicale E tat
- APS :	A utorisation P rovisoire de S éjour
- ARV :	A ide au R etour V olontaire
- BPI :	B énéficiaires d'une P rotection I nternationale
- CADA :	C entre d' A ccueil pour D emandeur d' A sile
- CAI :	C ontrat d' A ccueil et d' I ntégration
- CESEDA :	C ode de l' E ntree et du S éjour des E trangers et du D roit d' A sile
- CIP :	C onseiller en I nsertion P rofessionnelle
- CNDA :	C ours N ationale du D roit d' A sile
- CPH :	C entre P rovisoire d' H ébergement (<i>pour les BPI</i>)
- CSS :	C ouverture S anté S olidaire
- CST :	C arte de S éjour T emporaire (<i>d'un an ou pluriannuelle</i>)
- DA :	D emandeur d' A sile
- DCEM :	D ocument de C irculation pour E tranger M ineur
- DDETS :	D irection D épartementale de l' E mploi, T ravail, S olidarités
- DNA :	D ispositif N ational d' A ccueil
- ESSMS :	E tablissements et S ervices S ociaux et M édico- S ociaux
- FAS :	F édération des A cteurs de la S olidarité
- FLE :	F rançais L angues E trangères (cours de français)
- GUDA :	G uichet U nique pour la D emande d' A sile (<i>en préfecture</i>)
- HCR :	H aut- C ommissariat aux R éfugiés
- HUDA :	H ébergement d' U rgence D emandeur d' A sile
- OFII :	O ffice F rançais de l' I mmigration et de l' I ntégration
- OFPPA :	O ffice F rançais de P rotection des R éfugiés et A patrides
- PS :	P rotection S ubsidiaire

b) Questionnaires de satisfaction

Synthèse des questionnaires – **2023** - (Nb total reçus : 9)

DEMANDEURS D'ASILE A L'OFPPA

(Nb de questionnaires reçus : 7)

L'ACCUEIL DU SERVICE

1 – Selon vous l'accueil a-t-il été ? Respectueux : 5 Rassurant : 3 Chaleureux : 2

2 – Lors de votre entretien avec le Responsable du service, avez-vous compris :

➤ Le fonctionnement du CADA ? Oui : 6 Non : 1

➤ Les différents documents que vous avez signés ? Oui : 6 Non : 1

« Ce sont vraiment des gens respectueux et chaleureux, je les remercie au fond du cœur »

L'AIDE POUR VOTRE DEMANDE D'ASILE

1 – Avez-vous compris la procédure de demande d'asile ? Oui : 6 Peu : 1

2 – Avez-vous compris les protections internationales que vous pouvez obtenir ?

➤ Le statut de réfugié : Oui : 6 Peu : 1

➤ La protection subsidiaire : Oui : 2

3- Vous êtes-vous senti ou vous sentez-vous bien préparé à l'entretien OFPPA ?

Oui : 6 Assez : 1 Non : 1

« Je remercie également le gouvernement français, leur chaleureux accueil, sérieusement je n'ai pas les mots pour remercier »

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

1- L'équipe est-elle ?

➤ Disponible : Oui : 5 Assez : 2

➤ A votre écoute : Oui : 6

2- L'accompagnement lié à la santé s'est-il bien passé ? Oui : 6

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

CADA « Les Alizés »

3- L'accompagnement lié au logement :

- Etes-vous satisfait de votre logement ?

Oui : **5**

Assez : **1**

Non : **1**

- Etes-vous satisfait de l'intervention des agents techniques ?

Oui : **5**

Peu : **1**

4- L'accompagnement lié à la scolarité :

- Vous sentez-vous suffisamment soutenu par le CADA ?

Oui : **6**

Assez : **1**

5- Activités de loisirs/Animations :

- Pensez-vous que le CADA favorise l'accès aux loisirs ?

Oui : **6**

Assez : **1**

6- Réunions d'information :

a- Avez-vous participé à des réunions d'information ?

Oui : **4** Non : **3**

Si non, pourquoi ?

« Je n'ai pas assisté à la réunion d'information, puisqu'au mois de septembre je n'étais pas encore dans le logement du CADA »

« Pour des raisons de manque de temps et de mes occupations »

b- Si oui, vous ont-elles été utiles ?

Oui : **4**

c – Quels types d'informations aimeriez-vous avoir ?

« Tout »

« Je voudrais savoir si je peux avoir un accès à des cours de français »

« Aidez-nous pour l'accès au sport et à l'école afin d'apprendre la langue française »

« Je veux suivre une formation de peintre en bâtiment »

AVIS GENERAL

1 – Depuis votre entrée en CADA, quel est votre niveau général de satisfaction ?

Très satisfait : **6**

Moyennement satisfait : **1**

2 – Selon vous, qu'est ce qui pourrait améliorer le fonctionnement du CADA « Les Alizés » ?

« Je pense que ce CADA fonctionne bien et facilite la vie quotidienne des demandeurs d'asile. Ça serait bien de continuer ainsi »

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

CADA « Les Alizés »

« Je vous remercie pour votre coopération. Respectueusement »

« Nous tenons à exprimer notre gratitude à tout le personnel du CADA Les Alizés, en particulier à Carine PUIROUX, pour votre aide dans tous les domaines. Merci beaucoup »

« Je remercie le gouvernement français de nous aider et de nous fournir toutes sortes de services, et particulièrement un grand merci au CADA Les Alizés »

PROTECTION INTERNATIONALE (Nb de questionnaires reçus : 2)

1 – Avez-vous compris les droits des réfugiés ? **Oui : 2**

« Un très bon accueil, un bon travail mutuel, et les accompagnants sont respectueux. Et que j'apprécie »

2 – Avez-vous compris les différents dispositifs de sorties du CADA ? **Oui : 2**

« J'ai bien compris, il faut rendre les affaires du CADA »

AVIS GENERAL

1 – Depuis votre entrée en CADA, quel est votre niveau général de satisfaction ?

Très satisfait : 2

2 – Vous êtes-vous senti libre d'exprimer votre opinion quant à l'accompagnement au CADA ?

Oui : 2

« Ils font bien tout leur travail »

« Au CADA, j'ai une totale liberté, de bons accompagnateurs qui me respectent et je les remercie pour cela »

3- Qu'est ce qui pourrait améliorer le fonctionnement du CADA « Les Alizés » ?

« Je souhaiterais que le CADA fusionne avec la section qui accueille les personnes qui ont obtenu l'asile. C'est la seule chose que j'aurais à proposer. Je vous remercie et je vous souhaite une bonne journée »