

Activité des Équipes mobiles de psychiatrie précarité (EMPP) d'Occitanie

Bilan d'activité 2022

Février 2024

Activité des Équipes mobiles de psychiatrie précarité (EMPP) d'Occitanie

Bilan d'activité 2022

Février 2024

Myriam Astorg (CREAI-ORS Occitanie)

Remerciements à Élodie Tarral et Isabelle Benbouabid
(coordinatrices régionales des PASS et EMPP)

Citation suggérée : Astorg M., Activité des Équipes mobiles de psychiatrie précarité (EMPP). Activité 2022. Toulouse : CREAI-ORS Occitanie, février 2024, 19 p.
Disponible à partir de l'URL : <http://www.creaiors-occitanie.fr>

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 – IDENTIFICATION DES 16 EMPP D'OCCITANIE	2
Localisation.....	2
Descriptif	2
Visibilité et accessibilité	3
Moyens de communication pour faire connaître les EMPP.....	3
Modalités d'organisation	4
Amplitude d'ouverture.....	4
Coordonnateur au sein de l'équipe.....	4
Comité de pilotage	4
2 – RESSOURCES HUMAINES	5
Composition des équipes	5
3 – MISSIONS ET ACTIVITÉS.....	6
Intervention des EMPP.....	6
Formation des acteurs de première ligne	6
Recherche.....	6
4 – PRISE EN CHARGE.....	7
Plus de 3 900 personnes prises en charge par les EMPP en 2022	7
Répartition selon le genre	7
Répartition selon l'âge	7
Répartition selon le logement.....	8
Patients allophones et interprétariat.....	9
Répartition des patients selon le mode d'adressage vers les EMPP.....	9
Répartition des patients selon les orientations des EMPP	9
Actes ou consultations	10
Répartition des actes réalisés selon les professionnels	10
Activité par patient.....	11
Diagnostics	12
SYNTHÈSE	13

INTRODUCTION

C'est dans la continuité des politiques publiques engagées dans la lutte contre les exclusions dans le domaine de la santé ayant créé la permanence d'accès aux soins de santé (PASS), que les **équipes mobiles psychiatrie précarité (EMPP)** ont été mises en œuvre. Après deux circulaires relatives à la prise en charge de ces problématiques (la circulaire du 2 août 2001 et celle du 25 octobre 2004¹), la pertinence et l'efficacité de ces dispositifs sera confirmée par la circulaire DHOS/O2/DGS/6C/DGAS/1A/1B n°2005-521 du 23 novembre 2005 « relative à la prise en charge des besoins de santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion et à la mise en œuvre d'équipes mobiles spécialisées en psychiatrie intégrées dans un dispositif coordonné et global. Les EMPP sont chargées de favoriser l'accès aux soins de ces publics ». Un cahier des charges des EMPP est édité en annexe de la circulaire et sert de référence à toute équipe en activité ou en cours de développement. Les EMPP s'inscrivent dans les Programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS).

La première mission de ces équipes est une démarche d'« aller vers » les publics ciblés, au plus près de leur lieu de vie (dans la rue, dans les centres d'accueil et parfois même à domicile). Les publics cibles sont les personnes en situation de grande précarité et d'exclusion présentant une souffrance psychique. Ils sont soit repérés par les EMPP dans les lieux sociaux, soit lors de maraudes ou autres, soit signalés par les différents partenaires du territoire. Les modalités d'intervention des EMPP vont de l'entretien d'évaluation des besoins (exprimés ou pas), à l'accompagnement vers des prises en charge de droit commun.

La seconde mission des EMPP est en direction des partenaires afin d'assurer une fonction d'interface entre les équipes psychiatriques et les acteurs de première ligne accueillant ces publics. Ces équipes viennent en soutien aux intervenants de première ligne pour faciliter de manière coordonnée la prise en charge de ces publics et de limiter les ruptures de parcours de soins.

La quasi-totalité des EMPP sont rattachées à un établissement de santé habilité en psychiatrie. Elles sont constituées d'une équipe pluridisciplinaire coordonnée par un psychiatre.

Toutes leurs missions vers le public et les acteurs placent les EMPP comme des antennes avancées du secteur psychiatrique. Elles sont le complément psychiatrie/santé mentale des permanences d'accès aux soins (PASS).

Fin 2023, lors de la 7^e Journée nationale des équipes mobiles psychiatrie précarité, la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) a présenté une enquête sur l'activité de ces structures et annoncé la parution prochaine d'un nouveau cahier des charges.

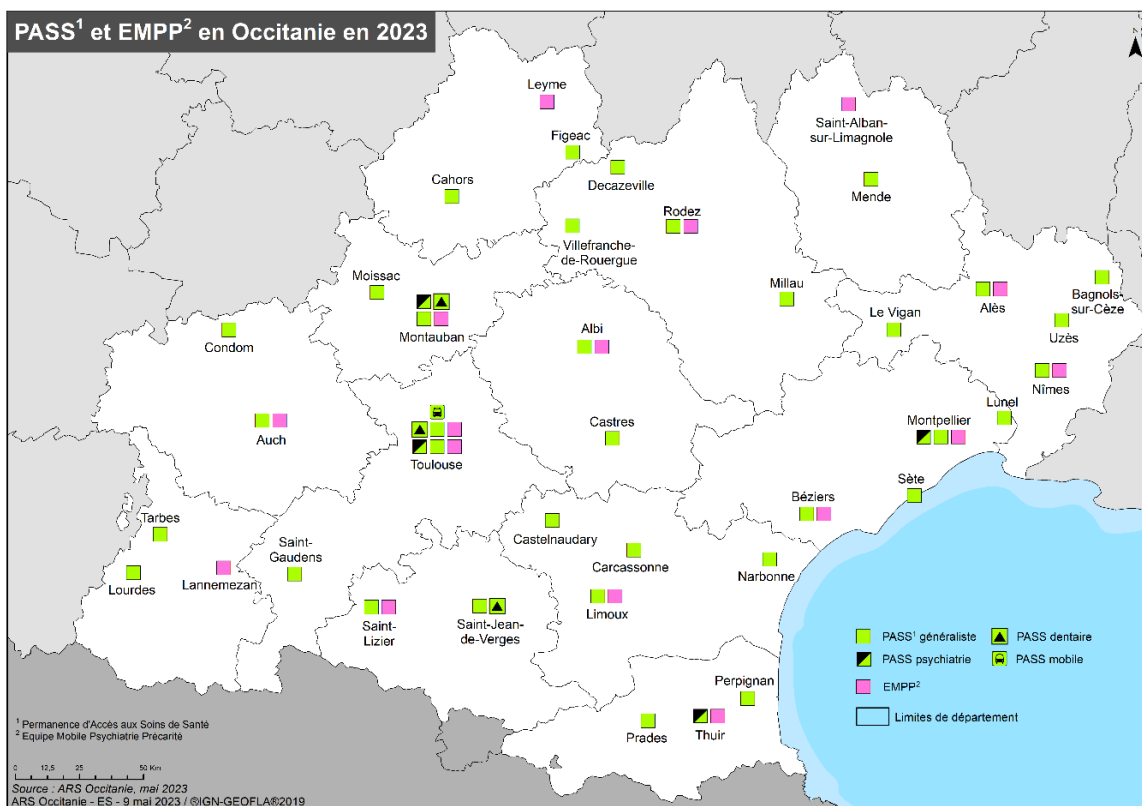
Un rapport d'activité national standardisé (PIRAMIG) a été mis en place par la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) et les Agences régionales de santé (ARS).

Le CREAI-ORS Occitanie est missionné par l'ARS Occitanie pour réaliser une synthèse des données issues des rapports annuels d'activité des EMPP.

¹ Circulaire DGS/6C/DHOS/O2/DGAS/DIV n°2001-393 du 2 août 2001 d'orientation relative aux actions de santé conduites dans le cadre des programmes d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) dans le cadre de la santé mentale et la circulaire DHOS/O2 n°507 du 25 octobre 2004 relative à l'élaboration du volet psychiatrie et santé mentale du schéma régional d'organisation sanitaire de troisième génération.

1 – IDENTIFICATION DES 16 EMPP D'OCCITANIE

Localisation



En 2022, la région compte 16 EMPP : au moins une dans chaque département et deux dans les départements les plus urbains comme la Haute-Garonne, l'Hérault et le Gard.

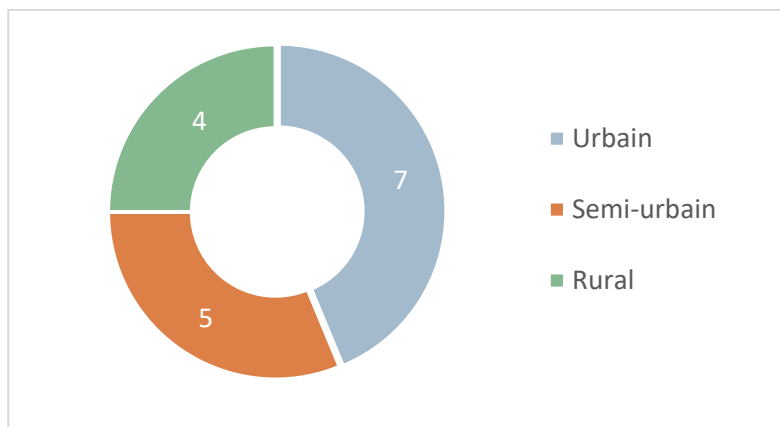
En 2022, les 16 EMPP d'Occitanie ont rempli le rapport d'activité.

Descriptif

Parmi ces 16 EMPP :

- 6 sont exclusivement rattachées à un pôle psychiatrique (38 %) ;
- 7 sont dans un établissement doté d'une PASS généraliste (44 %) ;
- 4 sont dans un établissement doté d'une PASS psychiatrique (25 %) ;
- 13 EMPP ont une autorisation en addictologie (81 %) ;
- 14 sont inscrites dans le projet médical de l'établissement (88 %) ;
- 6 ont un protocole de sollicitation et d'intervention formalisé entre elles et les autres services de l'établissement (38 %).

Nombre d'EMPP selon le territoire d'intervention en 2022



Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, une petite majorité d'EMPP intervient en **milieu urbain** (7/16, soit 44 %), ensuite 5 EMPP interviennent en territoire **semi-urbain** (31 %) et 4 en **milieu rural** soit un quart des EMPP.

Plus de la moitié des EMPP (9/16) considère qu'il existe des zones ou des territoires encore non couverts.

Visibilité et accessibilité

Moyens de communication pour faire connaître les EMPP

Modes de communication	Effectif	%
Réunions d'information/ présentation auprès des acteurs du territoire d'intervention de l'EMPP	15	94 %
Plaquette d'information	10	63 %
Rapport d'activité	10	63 %
Site internet	9	56 %
Lettre d'information, publication	2	13 %
Autre	1	6 %
Aucun	0	0 %

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, quasiment toutes les EMPP mettent en place des réunions d'information ou de présentation auprès des acteurs locaux pour se faire connaître et près des deux tiers distribuent des plaquettes d'information ou mettent à disposition des rapports d'activité (63 %).

Plus d'une EMPP sur deux (56 %) est accessible à travers un site internet.

Ensuite, trois EMPP se font connaître à travers des lettres d'information, des publications ou autre moyen de communication.

Modalités d'organisation

Parmi les 16 EMPP :

- 12 travaillent en lien avec des PASS du département (75 %) ;
- 5 EMPP se coordonnent avec les autres EMPP du département (31 %).

Amplitude d'ouverture

Ouverture des EMPP	Effectif	%
En journée	12	75
En journée, en soirée	2	12
Avant 9h, en journée, en soirée	1	6
Par demi-journées	1	6
Ensemble	16	100

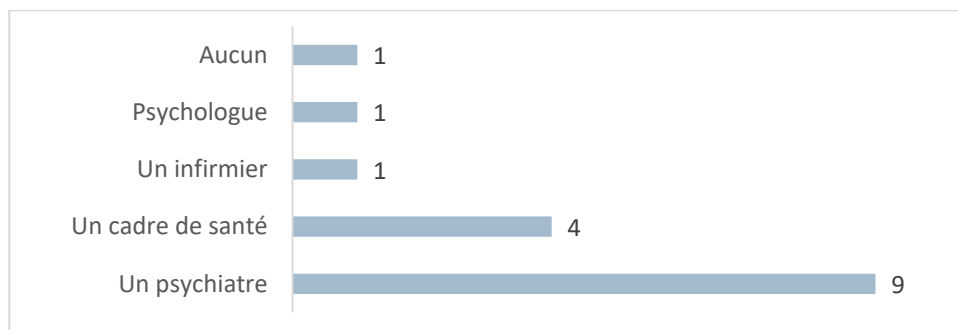
Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

La grande majorité des EMPP fonctionnent essentiellement en journée (12/16), deux EMPP fonctionnent également en soirée et une troisième fonctionne avant 9 heures, en journée et en soirée.

Une des deux EMPP toulousaines ne fonctionne qu'en demi-journée (la seconde est ouverte uniquement en journée).

4

Coordonnateur au sein de l'équipe



Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, dans plus d'une EMPP sur deux le coordonnateur est **un psychiatre** (9/16) ; ce sont ensuite les cadres de santé qui sont plus souvent les coordonnateurs des EMPP (4/16).

On note qu'une EMPP ne dispose d'aucun coordonnateur au sein de l'équipe.

Comité de pilotage

En 2022, seulement 4 des 16 EMPP ont mis en place un comité de pilotage partenarial.

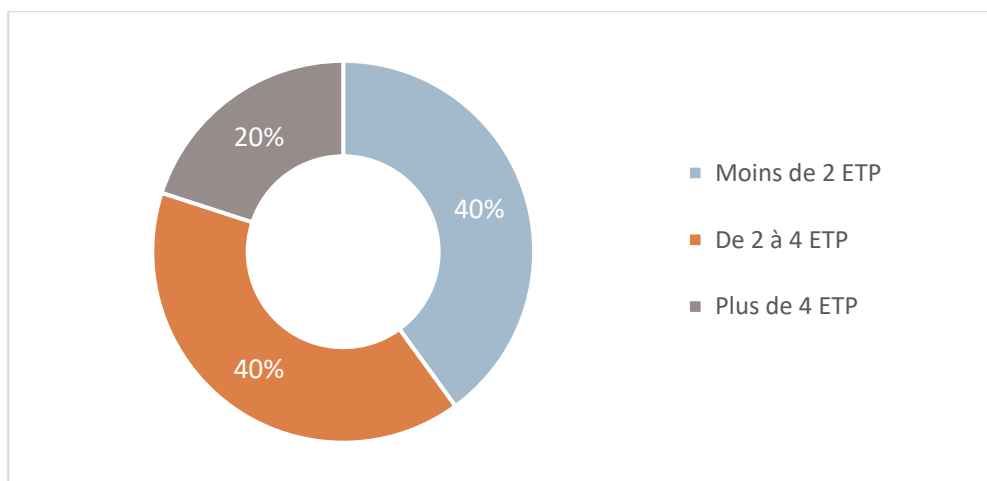
2 – RESSOURCES HUMAINES

Composition des équipes

En 2022, 15 des 16 EMPP d'Occitanie ont renseigné le nombre annuel moyen d'équivalents temps plein rémunérés (ETP) qu'elles emploient, soit **43,5 ETP**.

Ainsi, on compte une moyenne de **2,9 ETP par EMPP** (nombre qui varie de 0,6 ETP rémunérés en moyenne à 8,8 selon les EMPP), 60 % des EMPP comptant plus de 2 ETP en moyenne.

Répartition des EMPP selon le nombre d'ETP moyens annuels rémunérés (n=15*)



* Une EMPP n'a pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Parmi ces professionnels, **le personnel médical et pharmaceutique** (hors internes et étudiants) ne représente que **3,8 ETP** (soit 9 % des ETP) ;

La grande majorité des ETP **sont des ETP de personnels non médicaux (39,7 ETP soit 91 %)** : personnels de direction et d'administration, personnels des services de soins (infirmiers, cadres de santé, psychologues...), personnels éducatifs et sociaux.

Répartition des ETP des EMPP selon le type de personnel en 2022 (n=15)

Types de personnels	Effectif	%
Personnels des services de soins	33,7	78%
Personnels médicaux (y compris internes et étudiants)	4,8	11%
Personnels éducatifs et sociaux	3,2	7%
Personnels de direction et administratif	1,7	4%
Ensemble	43,5	100%

* Une EMPP n'a pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

3 – MISSIONS ET ACTIVITÉS

Intervention des EMPP

Type d'intervention	Effectif	%
Permanences auprès des partenaires	2 690	64%
Interventions mobiles (maraudes ou dans la rue)	507	12%
Interventions à la demande d'un partenaire ou d'un signalement	1 004	24%
Nombre d'interventions à domicile	0	0%
Ensemble*	4 201	100

* 4 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, les deux tiers des interventions des EMPP sont des permanences auprès des partenaires (64 % des interventions), près d'un quart des interventions sont faites à la demande d'un partenaire ou à la suite d'un signalement ; enfin 10 % sont des interventions mobiles effectuées par les maraudes dans la rue.

Aucune intervention à domicile n'a été déclarée par les EMPP d'Occitanie en 2022.

Formation des acteurs de première ligne

	Effectif
Nombre de demi-journées de formation thématique	198
<i>dont auprès des étudiants</i>	30
<i>dont dans des congrès ou colloques</i>	19
Nombre de participations à des groupes de travail	127

* 2 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, les EMPP ont réalisé près de 200 demi-journées de formation auprès des acteurs de 1^{re} ligne et ont participé à près de 130 groupes de travail.

Recherche

En 2022, **3 des 16 EMPP** ont déclaré être un terrain de recherche pour des doctorants, étudiants ou avoir participé à des appels à projet ou projets de recherche :

- une EMPP a accueilli une étudiante psychologue pour un stage Master 1 et Master 2 ;
- une EMPP a aidé une autre EMPP à répondre à un appel à projet qui a été validé ;
- une EMPP a accueilli deux étudiants IDE de 3^e année.

4 – PRISE EN CHARGE

Plus de 3 900 personnes prises en charge par les EMPP en 2022

Parmi les 3 910 patients vus par les EMPP de la région en 2022, 2 351 ont été vus pour la première fois par les équipes, soit **60 % de nouveaux patients**.

Par ailleurs, cinq EMPP mentionnent un total de **408 patients qui n'ont pas été comptabilisés** dans la file active mais qui ont fait l'objet d'une action de l'EMPP.

L'EMPP toulousaine de Marchant ne reçoit pas de patients mais effectue des missions de formation auprès des professionnels et des acteurs de première ligne. Ainsi, la file active moyenne pour les 15 EMPP est de **261 patients par EMPP**.

Deux des 15 EMPP n'ont renseigné que le nombre de personnes prises en charge en 2022 (respectivement 223 et 250 patients) sans répondre aux questions concernant les caractéristiques de ces patients.

Ainsi, seules les files actives de 13 EMPP seront analysées dans les tableaux suivants, soit une file active globale de **3 437 patients**.

Répartition selon le genre

Genre	Effectif	%
Femmes	1 327	39
Hommes	2 110	61
Ensemble (n=13*)	3 437	100

*3 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Dans ces EMPP d'Occitanie, la part des femmes parmi les patients pris en charge est de près de 40 %, part relativement proche, par exemple, de celle des femmes prises en charge dans les Permanence d'accès aux soins de santé (PASS) où elles représentent 41,5 % des personnes accueillies en 2022.

Répartition selon l'âge

Age	Effectif	%
0-6 ans	2	0
7-17 ans	81	2
18-25 ans	671	20
26-45 ans	1 623	48
46-65 ans	864	25
66 ans ou plus	156	5
Ensemble(n=13*)	3 397	100

*3 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Près d'une personne sur deux (48 %) prise en charge par les EMPP est âgée de 26-45 ans et un quart est âgé de 46 à 65 ans : près des trois quarts des personnes prises en charge par les EMPP en 2022 sont âgées de 26 à 65 ans.

Répartition selon le logement

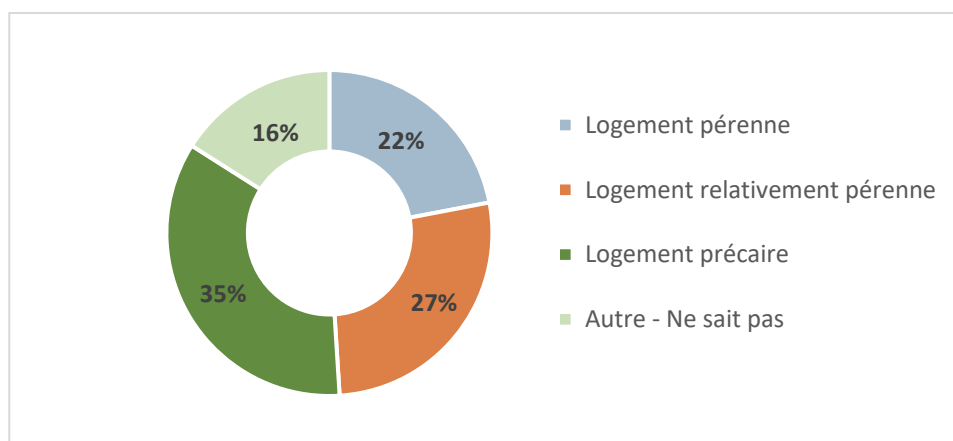
Logement / hébergement	Effectif	%
Fixe, stable	507	16
Famille, ami	180	6
Hébergé par organisme, association	853	27
Bidonville, squat, caravane	219	7
Hébergement d'urgence ponctuel	421	14
Rue, dont voiture	444	14
Autre (ex hôtel)	53	2
Ne sait pas	427	14
Ensemble (n=11*)	3 104	100

*5 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Parmi les patients des EMPP qui ont renseigné la question sur la situation du logement, plus d'un tiers (35 %) ont un logement précaire (à la rue ou dans une voiture, en hébergement d'urgence ponctuel, dans un bidonville, un squat ou une caravane), 27 % sont dans une situation relativement pérenne en étant hébergés par un organisme ou une association de façon suivie et 22 % ont un logement pérenne (en logement fixe ou hébergés par la famille ou par des proches).

La situation concernant le logement est non renseignée pour 480 personnes, **soit près de 16 %** des patients des EMPP en 2022.



*5 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Patients allophones et interprétariat

En 2022, seulement 10 EMPP ont renseigné la question, soit près des deux tiers des EMPP.

Ces EMPP ont déclaré **443 personnes allophones** dans leurs files actives. Rapporté à la file active de ces EMPP, cela correspond à une part globale de 15 % de la file, part qui varie fortement selon les équipes : elle est de 0 % pour deux d'entre elles, et varie 2 % à 40 % pour les huit autres.

Au total, 43 interventions d'interprètes professionnels ont été organisées ainsi que 56 interventions d'interprétariat par téléphone.

Répartition des patients selon le mode d'adressage vers les EMPP

Mode d'adressage en	Effectif	%
Structures et associations sociales ou d'insertion	1 074	34
Structures d'accueil et d'accompagnement des migrants	545	17
Services sociaux	267	8
Partenaires médico-sociaux	188	6
Partenaires sanitaires somatiques	103	3
Partenaires psychiatriques	58	2
Autre /Ne sait pas	642	9
Ensemble (n=12*)	3 170	100

*4 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

En 2022, pour les EMPP qui ont renseigné la question, la moitié des personnes prises en charge (51 %) leur ont été adressées soit par des structures et associations sociales ou d'insertion (34 %), soit par des structures d'accueil et d'accompagnement des migrants (17 %). Ce sont ensuite les services sociaux (8 %) et les partenaires médico-sociaux (6 %) qui ont adressé le plus grand nombre de personnes aux EMPP. L'origine de l'adressage est inconnue pour 9 % des patients de ces EMPP.

Répartition des patients selon les orientations des EMPP

Orientés vers	Effectif	%
Un CMP	493	26
Une prise en charge sanitaire somatique	372	19
Une prise en charge médico-sociale	310	16
Une prise en charge ou un accompagnement social	301	16
D'autres partenaires ou dispositifs	241	13
Une hospitalisation en psychiatrie	103	5
Une fin de prise en charge sans relais	93	5
Ensemble (n=11*)	1 913	100

*5 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

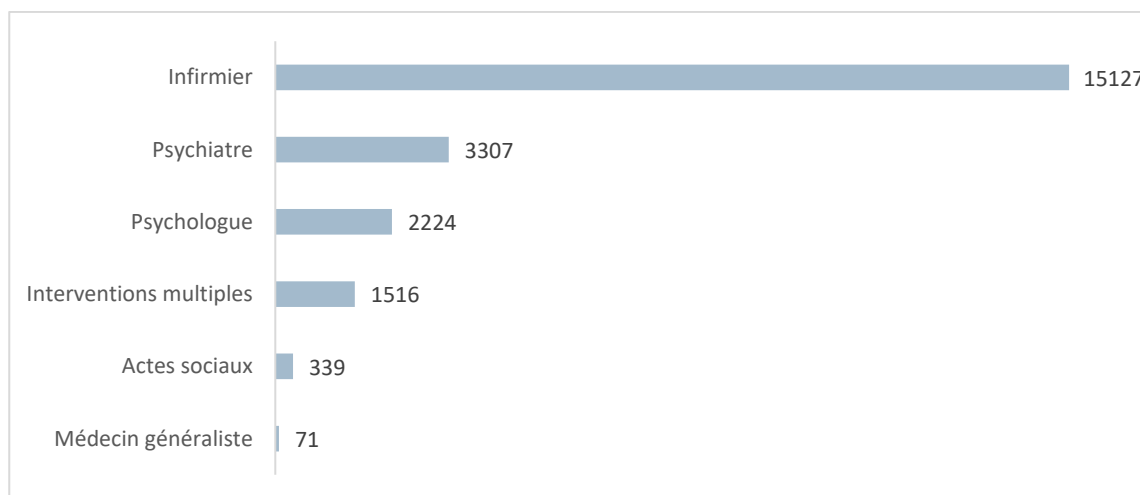
À la suite de leur prise en charge par les EMPP en 2022, **plus de 1 900 personnes ont été orientées** vers une prise en charge adaptée à leurs besoins : plus d'un quart (26 %) ont été orientées vers un CMP et près d'une sur cinq (19 %) a été orientée pour une prise en charge sanitaire somatique ;

16 % ont été orientées vers une prise en charge médico-sociale et 16 % vers une prise en charge ou un accompagnement social ; 5 % des patients ont été hospitalisés en psychiatrie. Pour 5 % la prise en charge par les EMPP s'est terminée sans relais.

Actes ou consultations

Près de 22 600 actes ou consultations ont été réalisés auprès des patients en 2022 par les EMPP d'Occitanie qui ont renseigné la question (14/16).

Répartition des actes réalisés selon les professionnels



*2 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

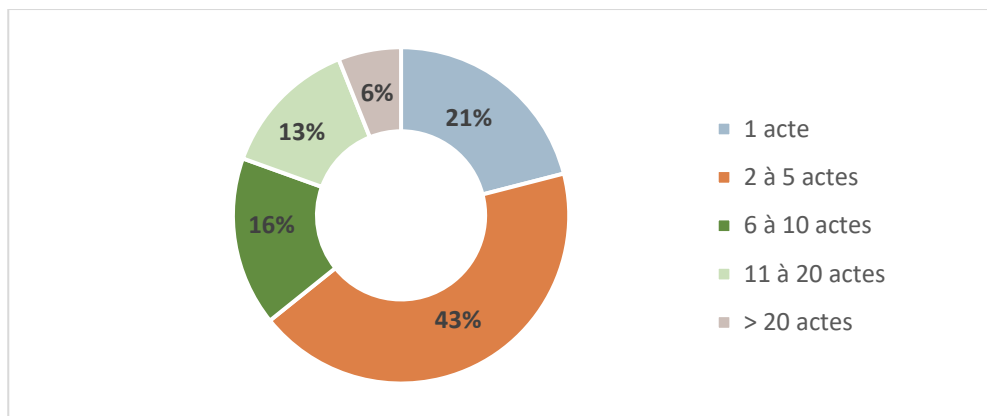
Ce sont **les actes d'infirmiers qui sont les plus nombreux** (plus de 15 120), soit plus des deux tiers de l'ensemble des actes des EMPP en 2022 (67 %).

Les psychiatres des EMPP ont réalisé plus de 3 300 actes soit près de 15 % de l'ensemble ; ce sont ensuite les actes de psychologues qui sont les plus fréquents (2 224), soit près de 10 % de l'ensemble.

Parmi les 1 516 interventions multiples, les trois quarts sont des interventions paramédicales (1 137) et un autre quart concerne des interventions multiples avec un médecin généraliste (379).

Les 339 actes sociaux et les 71 actes de médecins généralistes représentent, respectivement, moins de 2 % et moins de 1 % de l'ensemble des actes des EMPP.

Répartition des patients des EMPP selon le nombre d'actes consommés en 2022



*4 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

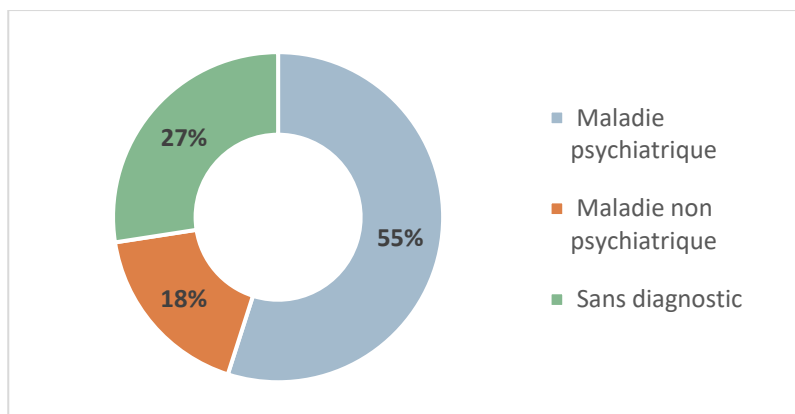
En 2022, la majorité des patients pris en charge par les EMPP ont consommé moins de 6 actes dans l'année (64 %), tous professionnels confondus ; 21 % n'ont consommé qu'un seul acte et 43 % ont consommé entre 2 et 5 actes.

On note toutefois que pour 13 % des patients, le nombre d'actes consommés en 2022 est compris entre 11 et 20 (soit 423 personnes) et dépasse 20 actes annuels pour 6 % des patients (soit 190 personnes).

Diagnosics

À la suite de leurs interventions auprès des différents publics, les EMPP qui ont renseigné la question (12/16) ont déclaré avoir posé près de 4 000 diagnostics.

Répartition des patients des EMPP en 2022 selon le diagnostic



*4 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Parmi ces diagnostics, **24 % (964) concernent des maladies non psychiatriques** et un peu plus de 3 000 concernent **des maladies psychiatriques (3 003), soit 76 %**.

On note que **1 500 patients n'ont pas reçu de diagnostic**, soit plus d'un patient sur quatre.

Répartition des diagnostics liés à des maladies psychiatriques en 2022

Diagnosics	Effectif	%
F0-Démences	27	1
F1-Addictions	728	24
F2-Schizophrénie	583	19
F3-Troubles dépressifs	328	11
F4-Troubles anxieux	725	24
F5-Anorexie mentale	27	1
F6-Troubles de la personnalité	362	12
F7-Retard mental	55	2
F8-Troubles du développement	12	0
F9-Troubles des conduites	156	5
Ensemble (n=12*)	3 003	100

*4 EMPP n'ont pas renseigné la question

Source : Rapports d'activité des EMPP d'Occitanie 2022 – Exploitation CREA-ORS Occitanie

Les maladies psychiatriques le plus souvent diagnostiquées pour les patients des EMPP en 2022 sont les addictions (24 %) et les troubles anxieux (24 %) mais également la schizophrénie (19 %). Viennent ensuite les troubles de la personnalité (11 %) et les troubles dépressifs (10 %).

SYNTHÈSE

En 2022

- Parmi les 16 EMPP la région Occitanie, moins de la moitié (7) intervient en **milieu urbain**, plus d'un tiers dans des territoires semi-urbains (5) et seulement un quart (4) en milieu rural.
- Pour se faire connaître, la grande majorité d'entre elles mettent en place des **réunions d'information** auprès des acteurs locaux (96 %) et plus d'une sur deux dispose d'un **site internet** (56 %).
- Dans la plupart des EMPP (9/16) **le coordonnateur est un psychiatre** et une seule des 16 équipes n'a aucun coordonnateur.
- Les 15 EMPP qui ont renseigné la question mentionnent employer un total de **43,5 ETP, soit une moyenne de 2,9 ETP par EMPP** ; selon les équipes, le nombre d'ETP moyen rémunéré dans l'année varie fortement (de 0,6 à 8,8 ETP) ; 60 % des EMPP emploient au moins 2 ETP en moyenne.
- **Le personnel des services de soins représente 78 % des ETP**, viennent ensuite le personnel médical (11 %) et le personnel éducatif et social (7 %).
- **88 % des interventions** des EMPP concernent les permanences auprès des partenaires (64%) ainsi que les interventions à la demande (24 %).
- **Plus de 3 900 personnes prises en charge** par les EMPP, dont 60 % de nouveaux patients ; et **plus de 400 personnes** ont été prises en charge sans être comptabilisées dans la file active.
- On compte une majorité **d'hommes (61 %)** ; près d'une personne prise en charge sur deux est âgée de **25 à 45 ans (48 %)** et un quart de 45 à 65 ans.
- Si près de la moitié a un logement relativement pérenne (16 % ont un logement fixe, 6 % sont logés par la famille ou un ami, 27 % par un organisme ou une association), **plus d'un tiers (35 %) a un logement précaire** (à la rue ou dans leur voiture, en hébergement d'urgence ponctuel, dans un bidonville, un squat ou une caravane) ; le logement est **non renseigné pour 16 %** des patients.
- 10 EMPP ont déclaré avoir pris en charge **443 personnes allophones**, soit 15 % de leur file active globale (part qui varie de 0 % à 40 % selon les files actives de ces équipes). Ces personnes ont nécessité 43 interventions d'interprètes professionnels et 56 interventions téléphoniques.