

FICHE RÉFLEXE

SANTÉ MENTALE & SITUATIONS D'URGENCE

Support à destination des DRH et DGS des collectivités territoriales

NUMÉROS D'URGENCE



SAMU /
Urgence médicale

15



Pompiers

18



Prévention suicide
24h/24

3114



Police /
Gendarmerie

17



Urgence
européenne

112



Urgence SMS

114

CONDUITE À TENIR SELON LA SITUATION



Crise psychique d'un agent

- Protéger l'agent et sécuriser la zone.
- Alerter le SST, le SAMU (15) ou les secours.
- Rassurer l'agent et ne jamais le laisser seul.
- Prévenir la hiérarchie et tracer l'évènement.



Agression physique ou psychologique

- Mettre la victime en sécurité.
- Appeler le 17 en cas de danger immédiat.
- Faire intervenir un soutien médical ou psychologique.
- Signaler les faits selon la procédure interne.



Idées suicidaires / détresse psychique

- Prendre toute parole au sérieux.
- Écouter sans juger et rester avec la personne.
- Contacter le 3114 ou les secours si danger immédiat.
- Orienter vers les professionnels compétents.



Suspicion de burn-out

- Repérer les signaux d'alerte.
- Engager un échange confidentiel et bienveillant.
- Orienter vers les RH, le médecin du travail, le médecin traitant ou le psychologue.
- Aménager si nécessaire la charge de travail.

SIGNAUX D'ALERTE À REPÉRER



Fatigue chronique



Isolement



Irritabilité inhabituelle



Pleurs fréquents



Absences répétées



Perte de motivation



Propos de découragement

FICHE RÉFLEXE

SANTÉ MENTALE & SITUATIONS D'URGENCE

Support à destination des DRH et DGS des collectivités territoriales



LES BONS RÉFLEXES

- ✓ Écouter sans juger.
- ✓ Garder la confidentialité.
- ✓ Ne pas minimiser la souffrance.
- ✓ Tracer objectivement les faits.
- ✓ Orienter rapidement vers les ressources compétentes.
- ✓ Ne jamais laisser seul un agent en détresse sévère.



À NE PAS FAIRE

- ✗ Ne pas banaliser ou ironiser.
- ✗ Ne pas gérer seul une situation grave.
- ✗ Ne pas promettre une confidentialité absolue si la vie est en danger.

PERSONNES RESSOURCES



Référent
handicap



Assistant /
conseiller
de prévention



Médecin
du travail



Psychologue
du travail



Assistant
social



Encadrement
et direction



RÉFLEXES MANAGÉRIAUX

- Repérer les signaux d'alerte.
- Engager un échange confidentiel et bienveillant.
- Orienter vers les RH, le médecin du travail, le médecin traitant ou le psychologue.
- Aménager si nécessaire la charge de travail.



RAPPEL

L'employeur public a l'obligation de protéger la santé physique et mentale des agents et de prévenir les risques psychosociaux.

Repérer tôt, écouter, orienter et agir rapidement peut sauver une vie.

Sources : Service Public – Santé et Sécurité au Travail dans la Fonction Publique ;
 ministère de la Fonction Publique ; 3114 – Numéro national de prévention du suicide.