

Comment réagir face à un volontaire qui rencontre une problématique de santé mentale ?

Fiche réflexe à l'intention des organismes d'accueil du Service Civique

Novembre 2025

Cette fiche a pour objectif de vous proposer quelques outils pour savoir comment réagir face à un volontaire qui rencontre des problématiques liées à la santé mentale. Elle n'a pas pour but d'être exhaustive, ni de se substituer aux recommandations des professionnels de santé. Vous pouvez utilement approfondir vos connaissances en consultant les ressources dédiées.

Santé mentale, de quoi parle-t-on ?

"Etat de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté." (Organisation Mondiale de la Santé)

Trouble dépressif

Troubles psychotiques

Attaques
de panique

Pensées et comportements
suicidaires

Automutilations

Troubles des
conduites alimentaires

Troubles liés à la consommation
d'alcool et de substances toxiques

Événements
traumatiques

Harcèlement
moral et sexuel

Pour savoir comment réagir face à chacun de ces troubles,
consultez les guides PSSM

Comment réagir face à un volontaire en difficulté ?

Votre rôle, en tant que tuteur est d'être en capacité de repérer une situation de souffrance, de savoir accueillir la parole du volontaire, d'alerter et de l'orienter vers les professionnels et ressources adéquats. Il ne vous revient en aucun cas de poser un diagnostic ni d'outrepasser votre rôle de tuteur : conservez une posture mesurée et bienveillante dans l'accompagnement du volontaire tout en veillant à votre propre sécurité physique et émotionnelle.

1 – REPÉRER

- Allez vers le volontaire, faites-lui part de vos préoccupations en lien avec les signaux que vous avez identifiés (exemples : retards répétés, repli sur soi, baisse de motivation, irritabilité, changement soudain d'attitude, etc.).
- Demandez-lui s'il souhaite vous parler et/ou n'hésitez pas à lui proposer de parler à un autre membre de la structure.

! Évaluez si le volontaire est en crise ; si vous ne parvenez pas à évaluer l'urgence et la gravité de la situation, n'hésitez pas à demander de l'aide auprès d'une personne formée au sein de votre organisme.

EN CAS DE CRISE OU DE RISQUE IMMINENT D'ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ DU VOLONTAIRE ET/OU CELLE DES AUTRES

Appelez les numéros d'urgence (gratuits, 24h/24)



SAMU : 15

Pompiers : 18

En Europe : 112

En cas de risque suicidaire : 3114

Alertez le contact d'urgence désigné par le volontaire

Volontaire majeur : le contact d'urgence ne peut être prévenu qu'avec l'accord du volontaire, sauf situation de danger grave et imminent et lorsque celui-ci n'est pas en capacité de consentir (urgence vitale, risque suicidaire, hospitalisation d'office, etc.).

Volontaire mineur : les titulaires de l'autorité parentale doivent être systématiquement informés en cas de problème de santé avéré ou de crise.

Qui assure le transport du volontaire en cas de crise ?

L'usage d'un véhicule personnel ou de service par le tuteur est à éviter car il engage la responsabilité civile et pénale du conducteur en cas d'aggravation de l'état de santé ou d'accident. Si la situation du volontaire s'aggrave durant le transport, la responsabilité du conducteur peut être engagée pour ne pas avoir fait appel aux secours adaptés.

La règle de sécurité est de laisser les secours assurer le transport sauf si la vie du volontaire est menacée et qu'aucun secours n'est disponible (isolement, délai d'intervention très long).

Le transport par le tuteur peut alors être envisagé à titre exceptionnel et proportionné mais cela reste une prise de risque à éviter autant que possible.

2 – PROTÉGER

Proposez au volontaire d'échanger dans un lieu adapté qui lui garantisse la confidentialité et qui corresponde à ses besoins (exemples : en extérieur, au calme, avec une tierce personne, etc.).

3 – ÉCOUTER

- Instaurez un cadre bienveillant et de confiance.
- Ecoutez activement et sans jugement.
- Manifestez du soutien de manière verbale et non-verbale (« d'accord », « je comprends », hocher la tête...).
- Reformulez pour vous assurer de la bonne compréhension (« donc, si je comprends bien... »).
- Adressez des questions claires et ouvertes pour vous assurer de bien comprendre la situation, le ressenti et les besoins du volontaire (« en quoi ? », « comment ? »).

POINTS DE VIGILANCE

- Ne forcez pas le volontaire à parler.
- Si le volontaire souhaite se confier à quelqu'un d'autre que son tuteur : orientez-le vers une ligne d'écoute.

4 – SOUTENIR ET ORIENTER

- Rassurez le volontaire (« nous pouvons t'aider à trouver des solutions et t'orienter vers des professionnels et des ressources adaptés ») en évitant d'adopter un ton moralisateur ou culpabilisant (« tu ne vas pas rester dans cet état ! », « on ne peut plus compter sur toi ! », « tu compromets le bon déroulé de ta mission ! »).
- Développez un sentiment positif auprès du volontaire en mettant en lumière des faits encourageants et réfléchissez ensemble à des actions simples à mettre en place qui pourraient l'aider.
- Orientez-le vers des professionnels et/ou ressources d'aide sur la santé mentale.

ET SI LE VOLONTAIRE EST EN MISSION À L'INTERNATIONAL ?

L'organisme d'envoi et la structure d'accueil dans le pays concerné doivent collaborer étroitement afin de :

- Faire appliquer les garanties offertes par l'assurance souscrite par l'organisme d'envoi, notamment la prise en charge éventuelle d'un suivi psychologique dans le pays d'accueil ;
- S'informer auprès de l'ambassade de France et/ou des autorités consulaires, qui souvent disposent d'une liste de médecins et de psychologues francophones dans le pays d'accueil.



Si l'état psychologique du volontaire ne lui permet plus de poursuivre sa mission, l'organisme d'envoi a la responsabilité d'organiser le retour anticipé du volontaire en France.

Situations pratiques

1 – CONDUITE À TENIR EN CAS D'ATTAQUE DE PANIQUE

Les attaques de panique sont très répandues : près d'une personne sur quatre pourra y être sujette au cours de sa vie.

- Restez calme en approchant le volontaire.
- Placez le volontaire en position assise, par terre contre un mur (évitez les chaises pour prévenir les chutes).
- Adressez-vous au volontaire sur un ton rassurant et ne minimisez pas l'angoisse ressentie (normalisez les réactions corporelles face au stress).
- Demandez-lui s'il s'agit de sa première attaque de panique ou s'il s'agit d'une situation fréquente et connue, et s'il souhaite vous partager des informations médicales utiles.
- Proposez au volontaire de respirer sur un rythme lent et régulier.
- Rassurez le volontaire en l'informant sur les ressources disponibles pour l'aider et assurez-vous qu'il sait où et comment trouver de l'aide si une attaque se déclenche à nouveau.

Si l'attaque de panique est intense et incontrôlable ou que les symptômes évoquent un souci médical,appelez le SAMU.

2 – CONDUITE À TENIR SI LE VOLONTAIRE NE VEUT PAS ÊTRE AIDÉ

- Respectez le choix du volontaire de ne pas vouloir consulter un professionnel, conseillez-lui d'en parler à des proches de confiance.
- Rassurez le volontaire en lui rappelant que vous restez à son écoute si besoin et que vous pourrez l'orienter vers des ressources adaptées s'il le souhaite à l'avenir.
- Eventuellement, conseillez-lui de se diriger vers son médecin généraliste.

3 – CONDUITE À TENIR EN CAS D'AGRESSIVITÉ

L'agressivité se présente sous différentes formes (verbale, comportementale ou émotionnelle). Cela peut s'exprimer envers soi ou envers les autres. L'agressivité peut être un signe d'un trouble mental ou de l'absorption de substances.

AGRESSIVITÉ ENVERS SOI

- Parlez doucement et lentement au volontaire, sans le juger et en adoptant une attitude empathique.
- Evaluez le risque : si vous pensez qu'il y a un risque pour le volontaire, restez calme et alertez les secours.
- Continuez à parler en rassurant le jeune.
- Sécurisez le périmètre, invitez le volontaire à s'asseoir en attendant les secours (pompiers, SAMU).
- Prévenir le contact d'urgence du volontaire (cf p.3).

AGRESSIVITÉ ENVERS LES AUTRES

- Ne vous exposez pas à un risque, évitez d'intervenir auprès du volontaire concerné si vous êtes seul et restez calme.
- Sécurisez les personnes cibles de l'agressivité.
- Si le volontaire se sent persécuté, prenez cela au sérieux.
- Invitez le volontaire à s'asseoir.
- Appelez de l'aide en fonction du niveau de gravité : SAMU ou police.

4 – CONDUITE À TENIR EN CAS D’INTENTION SUICIDAIRE

- Soyez disposé à accueillir la parole du volontaire, de manière calme et bienveillante, pour qu'il se sente libre de s'exprimer et se confier sur ses souffrances.
- Montrez que vous vous sentez concerné et proposez votre aide, évitez les jugements de valeur.
- Interrogez de manière directe et claire le volontaire afin d'en savoir plus sur ses intentions :

« As-tu réellement pensé à te suicider ? »
« As-tu pensé à la manière dont tu mettrais fin à ta vie ? »
« Quand penses-tu le faire ? »
« Où ça, dans quel lieu ? »
« As-tu déjà tenté de te suicider dans le passé ? »
« As-tu consommé de l'alcool ou de la drogue ? »

- Le fait de poser la question au volontaire sur ses pensées suicidaires ne va jamais accélérer le passage à l'acte, au contraire, cela peut être apaisant car il pourra parler ouvertement de ce qui le préoccupe.
- Ne posez la première question que si vous êtes prêt à accueillir une réponse affirmative, sinon, n'attendez pas et rapprochez-vous d'une personne qualifiée pour qu'elle puisse agir (médecin, collègue formé, supérieur hiérarchique, etc.).

! L'alcool et la drogue sont des facteurs qui peuvent favoriser un passage à l'acte rapide.

- Au cours de la mission, ne laissez pas le volontaire isolé, faites en sorte qu'il soit toujours entouré.
- Ne restez pas seul face à ce type de situation : il est toujours nécessaire d'alerter les personnes ressources (direction de l'organisme, personne de confiance, services d'urgence, etc.) et gardez une trace des démarches entreprises.

DANS LE CAS OÙ LE VOLONTAIRE COMPTE INTENTER À SA VIE

- Remerciez le jeune de vous avoir confié sa souffrance.
- En vertu de l'obligation d'assistance, il est impératif que vous partagiez cette information auprès de professionnels pour organiser une prise en charge du volontaire (le 3114 : numéro national de prévention du suicide ; le 15 ou 112 : en cas de danger grave et imminent, alertez les secours).
- Alertez le contact d'urgence du jeune (cf. p.3.)

SI LE VOLONTAIRE EST MINEUR

- En cas de risque suicidaire d'un volontaire mineur, vous avez une obligation de protection renforcée : vous devez prévenir les parents ou les responsables légaux, détenteurs de l'autorité parentale et responsables de la santé et de la sécurité du jeune.
- Attention aux situations où l'information des parents pourrait être contraire à l'intérêt du mineur (en cas de crainte de violences intrafamiliales). Il est alors recommandé de solliciter rapidement les services compétents : le médecin traitant, le 15 ou 3114, l'aide sociale à l'enfance (ASE - CRIP) ou encore effectuer un signalement au procureur si le danger est avéré.

Prévoir la poursuite de la mission

Avant toute chose, il est nécessaire de privilégier l'orientation du volontaire vers un professionnel de santé pour évaluer son état de santé et la poursuite possible de la mission. La rupture de la mission ne doit pas être la réponse réflexe mais uniquement un dernier recours quand la poursuite de mission est impossible. Une rupture motivée uniquement par la situation psychologique du volontaire pourrait être contestée.

L'organisme peut se tourner vers le référent territorial (organisme local) ou le référent de l'Agence (organisme national) pour être aidé et soutenu dans sa gestion de la situation (possibilité de poursuivre la mission, aménagements possibles, orientation vers une mission plus adaptée, etc.).



POURSUITE DE MISSION ENVISAGEABLE DANS DE BONNES CONDITIONS



Le volontaire peut bénéficier d'un arrêt maladie prescrit par un médecin (maintien de la prestation de subsistance).

Point d'attention à communiquer : si les 6 mois de mission sont atteints (arrêt maladie compris), le volontaire ne pourra pas se réengager dans une autre mission.

POURSUITE DE MISSION INENVISAGEABLE



Il est possible d'organiser la rupture anticipée du contrat en saisissant, dans l'outil Elisa, une rupture de droit commun, avec un préavis d'un mois.

Si le jeune n'est pas en capacité de réaliser ce préavis, indiquez dans le courrier de rupture la dispense d'exécution de ce préavis et précisez-en les raisons (impossibilité pour le volontaire de poursuivre la mission pour raison médicale).

La rupture doit être justifiée, tracée et notifiée selon la procédure adéquate.

Ressources

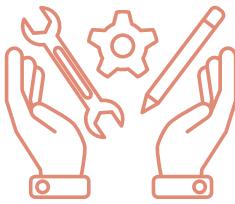
1 – ORIENTER



Ressources sur la santé mentale (Agence du Service Civique) : [Des ressources pour la santé mentale des jeunes volontaires](#)

Fiches thématiques (PSSM France) :
<https://www.pssmfrance.fr/carnets-du-securiste/>

2 – SE FORMER



Modules de formation gratuits (Agence du Service Civique) : [Formation Tuteurs Service Civique](#)

- Sensibilisation à la santé mentale et acquisition des attitudes et réflexes à adopter
- Ecoute et accompagnement bienveillants
- Analyse des pratiques

Formation payante complémentaire (PSSM France) : [Devenir secouriste - PSSM France](#)

Possibilité pour les associations de faire financer l'essentiel du coût de la formation via [le fonds solidaire de PSSM France](#).

