

Guide de l'urgence en santé mentale

Guide pratique pour réagir face à une détresse psychique

*Document élaboré par la commission "Parcours de vie en santé mentale"
du CLSM de Chartres Métropole.*

*Le parcours d'urgence spécifique aux mineurs sera traité dans une
version ultérieure*



Mise à jour : **12 novembre 2025**



Pourquoi ce guide ?

Face à une personne en détresse psychique (soi-même, un proche, un collègue, un usager...), il n'est pas toujours évident de savoir **quoi faire ni vers qui se tourner**.

Ce guide aide à **identifier les signes d'urgence**, à **contacter les bons services** et à **agir calmement**.



Reconnaître une urgence psychiatrique


Comportements alarmants :

- Grande tristesse, isolement, perte d'intérêt, refus de s'alimenter.
- Violence envers soi (tentative de suicide, automutilation) ou envers les autres.

- Délire, hallucinations (entendre des voix, voir des choses irréelles), agitation.
- Angoisse ou souffrance psychique extrême.
- Changement brutal de comportement ou de caractère.

Questions à se poser :

- La personne se met-elle ou met-elle quelqu'un en danger ?
- Refuse-t-elle toute aide ?
- Est-elle isolée sans médecin ni suivi ?
- Peut-on attendre un rendez-vous ou faut-il agir tout de suite ?

 La loi rappelle qu'il vaut mieux appeler pour rien que de ne pas secourir quelqu'un en danger.

Qui contacter en cas d'urgence ?

Le cas de la crise suicidaire est traité en page 4

Situation	Qui appeler	Numéro
Personne en danger immédiat	SAMU	15 ou 112
Danger pour autrui sur la voie publique	Pompiers	18
Danger pour autrui dans un lieu privé	Police	17



En attendant les secours

- Se mettre (ou installer la personne) dans un endroit sûr.
 - Parler doucement, rester calme.
 - Retirer les objets dangereux.
 - Noter le comportement de la personne pour informer les secours.
-



Si la situation reste sous contrôle et que la personne accepte de l'aide :

1. Elle a déjà un suivi :



Contacter la structure qui la suit ou son médecin traitant.

2. Elle n'a aucun suivi en cours :



CAROSM 28 (permanence téléphonique)

Chartres : **02 37 88 75 75** (lun.-ven. 9h–16h40)

Dreux (24h/24, 7j/7) : **02 37 51 50 88**



Urgences psychiatriques – CH Louis Pasteur du Coudray

8 rue Claude Bernard, 28630 Le Coudray

Tél : **02 37 30 37 13**



Cellule d'Accueil et de Crise (CAC) – Dreux


Rue Victor Jousselin, 28100 Dreux

Tél : **02 37 51 50 88** (24h/24 – 7j/7)


Si la situation reste sous contrôle mais que la personne refuse de l'aide

- Parlez avec bienveillance, sans jugement.
- Encouragez-la à contacter un professionnel (médecin, CMP, CAROSM 28).

✓ *Centre Médico-Psychologique (CMP) de Chartres*
1 rue Gabriel Lelong, 28000 Chartres
Tél : **02 37 26 57 00**

 *CAROSM 28 (permanence téléphonique)*
Chartres : **02 37 88 75 75** (lun.-ven. 9h–16h40)
Dreux (24h/24, 7j/7) : **02 37 51 50 88**

- En complément, encouragez-la à contacter un service d'écoute et d'accueil ou des ressources d'information tout public :

 **Service d'écoute et d'accueil :**
✓ *Les lignes d'écoute – Psycom – Santé Mentale Info*

Sites utiles :

- ✓ *Site Internet du gouvernement : Grand dossier « Parlons santé mentale! » :*
<https://www.info.gouv.fr/grand-dossier/parlons-sante-mentale>
- ✓ *Site Internet du ministère de la santé :*
[Santé mentale - Ministère de la Santé, de la Famille, de l'Autonomie et des Personnes handicapées](#)
- ✓ *Site Internet de Santé Publique France :*
« <https://www.santementale-info-service.fr/> »
- ✓ *Site Internet du Psycom : <https://www.psycom.org/>*

Cas particulier : la crise suicidaire

La crise suicidaire est un moment de grande souffrance.

Parler peut sauver une vie.

Signes à repérer :

Idées noires, propos de mort, isolement, préparation du passage à l'acte.

En cas de risque élevé :

- **SAMU : 15 ou 112**
- **Numéro national de prévention du suicide : 3114**
 - Gratuit, 24h/24, 7j/7
 - Écoute par des professionnels formés
 - Pour la personne concernée, ses proches ou les professionnels

Si la situation semble moins urgente :

- Écouter sans juger, garder le lien.
- Aider la personne à consulter rapidement un professionnel.
- Lui proposer un service d'écoute ou d'autres ressources d'information tout public :

Services d'écoute et d'accueil :

Service	Contact	Horaires
3114	Gratuit, confidentiel	24h/24, 7j/7
Suicide Écoute	01 45 39 40 00	24h/24

SOS Suicide Phénix	01 40 44 46 45	13h–23h
Allo Suicide (Lueur d'espoir)	04 22 53 74 59	20h–23h
Phare Enfants-Parents	01 43 46 00 62	Lun.–ven. 10h–17h
SOS Help (en anglais)	01 46 21 46 46	15h–23h



Sites utiles :

- ✓ *Site Internet du ministère de la santé :*
Que faire et à qui s'adresser face à une crise suicidaire ? -
Ministère de la Santé, de la Famille, de l'Autonomie et des
Personnes handicapées
- ✓ *Le site de l'assurance maladie :*
Crise suicidaire : agir avant la tentative de suicide | ameli.fr |
Assuré

Prévention du suicide : une priorité nationale

Le ministère de la Santé met en place plusieurs dispositifs :

- **VigilanS** : suivi après une tentative de suicide.
- **Formations au repérage et à la gestion de crise.**
- **Numéro 3114**, accessible partout en France.

