

Réseau de salariés sentinelles en santé mentale

Concevoir, former et animer un maillage interne de repérage précoce dans votre entreprise : rôle et limites, démarche en quatre temps, cadre déontologique, conditions de réussite et indicateurs de suivi.

POUR QUI	Directions générales, DRH, préventeurs, responsables QVCT et représentants du personnel
CONTENU	11 chapitres, 4 tableaux opérationnels, calendrier indicatif de déploiement
AUTEUR	Emmanuel Diez Perez, consultant formateur — formateur accrédité PSSM France, certifié AFNOR SQVCT
ÉDITION	Juillet 2026

EDP Conseil et Formation

9 bis chemin des Thuilliers, 77400 Thorigny-sur-Marne · 06 08 97 94 95 · ediezpro@laposte.net

<https://edpconseil.fr>

SIRET 947 548 681 00016 · Déclaration d'activité de prestataire de formation n° 11770819677

1. À qui s'adresse ce guide

Ce guide s'adresse aux directions générales, directions des ressources humaines, préventeurs, responsables QVCT et représentants du personnel qui envisagent de déployer un réseau de salariés sentinelles — également appelés bienveillants, ambassadeurs santé mentale, personnes de confiance ou référents — ou qui souhaitent consolider un dispositif existant.

Il précise le principe de la démarche, le périmètre exact du rôle, les quatre temps de la mise en œuvre, le cadre déontologique nécessaire, les conditions de réussite, les écueils les plus fréquents et les modalités d'évaluation. Il est conçu pour être lu en une trentaine de minutes et servir de base à une première réunion de cadrage.

2. Pourquoi le sujet s'impose aux entreprises

Vos collaborateurs passent l'essentiel de leur journée éveillée au travail. C'est donc mécaniquement le lieu où les premiers signes de fragilité psychique deviennent visibles — pour peu que quelqu'un sache les reconnaître.

Quelques repères qui cadrent l'enjeu :

- Un actif sur cinq est touché chaque année par un trouble psychique.
- Selon l'Organisation mondiale de la santé, entre 50 et 70 % des personnes concernées ne reçoivent aucune aide au travail, et douze milliards de journées de travail sont perdues chaque année dans le monde pour cause de dépression ou d'anxiété.
- Les troubles psychiques constituent désormais la première cause d'arrêt de travail de longue durée en France.
- Une étude de l'Association internationale de la sécurité sociale établit un retour moyen de 2,19 € pour 1 € investi en prévention, avec un délai de récupération de l'ordre de dix-huit mois.
- Face à cela, une méthode standardisée existe et se diffuse rapidement : plus de 300 000 secouristes en santé mentale ont été formés en France depuis 2019.

Le réseau de sentinelles est ce qui relie ces deux réalités à l'échelle d'une entreprise donnée : un besoin largement silencieux d'un côté, une méthode éprouvée de l'autre.

3. Ce qu'est — et n'est pas — une sentinelle

Les appellations varient d'une entreprise à l'autre. Le nom importe moins que la clarté du périmètre. Un rôle mal borné met en danger celui qui l'exerce autant que celui qu'il prétend aider.

La sentinelle est un collaborateur volontaire, formé et encadré, dont la mission est de :

- repérer un changement — retrait, irritabilité, absences répétées, propos inquiétants ;
- aborder la personne sans dramatiser ni forcer ;
- écouter activement et sans jugement ;
- rassurer et donner une information fiable ;
- encourager le recours à une aide professionnelle appropriée ;
- orienter vers les ressources internes et externes ;
- alerter les secours en cas de danger immédiat.

La sentinelle ne doit en aucun cas :

- poser un diagnostic ou évoquer un traitement ;
- assurer un suivi thérapeutique ou psychologique ;
- se substituer au service de santé au travail, à la fonction RH ou au manager ;
- rendre compte à la hiérarchie du contenu des échanges ;
- traiter un conflit de travail, une situation disciplinaire ou un signalement de harcèlement, qui relèvent de circuits dédiés ;
- porter seule une situation lourde : elle passe le relais.

Sa mission, en une phrase : **raccourcir le délai entre le moment où une personne ne va pas bien et le moment où elle est prise en charge.**

4. La démarche en quatre temps

Ces quatre temps forment une séquence : chacun prépare le suivant. Former des secouristes sans avoir sensibilisé le collectif produit des volontaires isolés ; les former sans organiser la supervision produit un réseau qui s'éteint au bout d'un an.

Temps 1 — Sensibiliser, pour faire émerger les volontés

Format : de 1 h 30 à une journée, tout collaborateur.

Avant de désigner quiconque, on ouvre le sujet : nommer ce dont on parle, démonter les représentations sur les troubles psychiques, situer la santé mentale sur un continuum plutôt que dans une opposition entre « eux » et « nous ». Cette étape produit deux résultats : un collectif qui comprend pourquoi l'entreprise s'engage, et une liste de volontaires réellement motivés.

Formats mobilisables : webconférence d'1 h 30, déployable sur plusieurs sites ; atelier managérial centré sur la posture de soutien ; atelier collaborateurs mobilisant l'intelligence collective autour de la Fresque de la Santé Mentale® (3 h 30, 8 à 12 participants, conçue par l'association Nightline avec le soutien de Psycom) ; journée complète de sensibilisation à la santé mentale et aux troubles psychiques.

Ce que vous en retirez : un socle de langage commun, une parole ouverte et un vivier de volontaires identifiés.

Temps 2 — Former les volontaires aux Premiers Secours en Santé Mentale

Format : 14 heures sur deux jours, 8 à 16 participants, formation certifiante, éligible aux financements OPCO.

Le programme PSSM, adapté du programme international Mental Health First Aid par l'association PSSM France (fondée en 2018 par l'Infipp, Santé Mentale France et l'Unafam), transmet un plan d'action structuré — la méthode AERER : Approcher, Écouter, Réconforter, Encourager, Renseigner — transposable à toute situation. Il couvre les quatre troubles les plus fréquents (dépressifs, anxieux, psychotiques, liés à l'usage de substances) et les principales situations de crise : pensées et comportements suicidaires, attaque de panique, événement traumatique, effets sévères liés à l'alcool ou à d'autres substances, comportements agressifs.

Le programme est fondé sur la recherche : les conseils transmis sont issus de consensus d'experts selon la méthode Delphi, et son efficacité sur la déstigmatisation, les connaissances en santé mentale et la capacité à aider a fait l'objet d'évaluations à haut niveau de preuve.

Selon les profils et le niveau d'engagement souhaité, une formation Primo-écoutant sentinelle de 7 heures peut constituer une alternative plus légère, ou un premier palier avant le PSSM.

Ce que vous en retirez : des sentinelles certifiées, un manuel de référence par participant, et une méthode d'intervention identique pour tout le réseau.

Temps 3 — Superviser et faire vivre le réseau

Format : deux à quatre séances par an, en continu.

C'est l'étape que l'on saute le plus souvent, et celle qui décide de la survie du dispositif. Les sentinelles ont besoin d'un lieu pour déposer ce qu'elles ont entendu, confronter leurs pratiques, réactualiser leurs repères et s'autoriser à ne pas savoir. Ces séances protègent les sentinelles autant qu'elles consolident leurs compétences.

Contenus types : analyse de la pratique et retours d'expérience entre pairs ; régulation de la charge émotionnelle avec l'appui d'un psychologue ; actualisation des ressources et structures relais ; approfondissements thématiques (burnout, addictions, deuil, événement traumatique).

Ce que vous en retirez : un réseau qui tient dans la durée, des sentinelles protégées et une montée en compétence continue.

Temps 4 — Cadrer et piloter l'insertion du rôle dans l'entreprise

Format : en parallèle des trois autres temps.

Un réseau de sentinelles ne fonctionne que branché sur l'existant. Cette phase, souvent sous-estimée, conditionne l'appropriation réelle du dispositif :

- rédaction de la charte du réseau : rôle, limites, confidentialité, droit de retrait ;
- articulation avec le service de santé au travail, la ligne d'écoute ou l'EAP, la direction des ressources humaines et la ligne managériale ;
- protocole d'alerte en cas de danger grave et imminent ;
- information et consultation du CSE et de la CSSCT, inscription au plan de prévention et au document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- reconnaissance du temps dédié et modalités d'identification des sentinelles par leurs collègues.

Ce que vous en retirez : un dispositif cohérent avec votre obligation de sécurité et lisible par tous les acteurs internes.

5. Cadre déontologique : quatre règles non négociables

1. **Volontariat.** Une sentinelle nommée par sa hiérarchie ne recevra aucune confiance. Le volontariat conditionne la crédibilité du dispositif, et le retrait du rôle doit rester possible à tout moment, sans justification.
2. **Confidentialité.** Ce qui se dit à une sentinelle ne remonte pas. La charte précise ce qui reste strictement confidentiel, ce qui peut être partagé de façon anonymisée en supervision, et l'unique exception : le danger immédiat pour la personne ou pour autrui.
3. **Non-substitution.** La sentinelle n'est ni soignante, ni RH, ni manager, ni représentante du personnel. Elle oriente, elle ne prend pas en charge.
4. **Protection de la sentinelle.** Exposée à des situations lourdes, elle bénéficie d'une supervision, d'un droit de retrait et d'une charge de travail ajustée.

6. Points de vigilance

ÉCUEIL	CONSÉQUENCE	PARADE
Faire du réseau un pansement sur une organisation du travail dégradée	Le dispositif se retourne contre l'employeur : il ne dispense d'aucune obligation d'évaluation et de prévention des RPS	Positionner explicitement le réseau en prévention secondaire, articulé à une action sur les causes
Désigner au lieu de recruter	Absence de sollicitations, réseau fantôme	Appel à volontariat après sensibilisation large
Négliger la confidentialité	Perte de confiance immédiate et définitive	Charte écrite, diffusée, rappelée
Absence de supervision	Usure des volontaires, retraits en cascade sous 12 à 18 mois	Calendrier de supervision voté et budgété dès le lancement
Absence d'animation	Le réseau existe sur le papier, personne ne sait qui en fait partie	Référent identifié, communication interne récurrente
Court-circuiter le CSE	Dispositif perçu comme un outil de la direction, et boudé	Association des représentants du personnel dès la conception

7. Conditions de réussite

- **Un portage visible.** La direction dit publiquement pourquoi elle s'engage et ce qu'elle en attend.
- **Un dialogue social en amont.** Instances et organisations syndicales sont associées à la conception, non informées après coup. Plusieurs entreprises intègrent des élus parmi les volontaires.
- **Une taille de réseau réaliste.** Un repère fréquemment retenu : une sentinelle pour 30 à 50 salariés, répartie entre sites, services et métiers, avec une attention aux équipes isolées ou en horaires décalés.
- **Du temps reconnu.** Le rôle s'exerce sur le temps de travail. Ce point, souvent éludé, détermine si les sentinelles s'autorisent réellement à écouter un collègue.
- **Des managers embarqués.** Sensibilisés en parallèle, ils passent le relais au lieu de percevoir le réseau comme un contre-pouvoir.

- **Un annuaire des ressources à jour.** Une sentinelle qui ne sait pas vers qui orienter n'oriente pas.
- **Un référent interne.** Un ambassadeur qui promeut la démarche et introduit la première journée de formation renforce sensiblement l'engagement des participants.

8. Adapter le maillage à votre contexte

La méthode ne change pas. Ce qui change, c'est la géographie du réseau, le profil des volontaires et les situations de référence utilisées en formation.

CONTEXTE	POINTS D'ATTENTION
Industrie et production	Équipes postées et de nuit, travail isolé. Chaque roulement doit disposer d'une sentinelle joignable
Réseaux de points de vente	Unités dispersées, encadrement de proximité réduit, turnover. Construction par zone géographique
Tertiaire et services	Charge cognitive, hyperconnexion, télétravail. Le repérage passe par le canal écrit et l'absence aux rituels d'équipe
ESN, éditeurs et Tech	Astreintes, pression du sprint, syndrome de l'imposteur, salariés en régie chez le client
Transport et logistique	Isolement prolongé, horaires atypiques, incivilités. Entrée en contact souvent téléphonique
TPE, PME et associations	Effectif réduit, confidentialité difficile. Sessions inter-entreprises et supervision mutualisée

9. Évaluation : suivre sans surveiller

L'évaluation se heurte à une contrainte structurelle : on ne peut pas compter les situations sans risquer de trahir la confidentialité. On mesure donc l'activité et le climat, jamais les personnes.

DIMENSION	INDICATEURS POSSIBLES	SOURCE
Déploiement	Sentinelles formées, taux de couverture des sites et des équipes, ancienneté moyenne dans le rôle	Suivi RH
Activité	Sollicitations (comptage anonyme déclaré), part des situations ayant donné lieu à une orientation	Déclaratif agrégé
Notoriété	Part des salariés sachant que le réseau existe et sachant identifier une sentinelle	Enquête interne, baromètre
Solidité du réseau	Participation aux supervisions, taux de renouvellement, retraits et motifs	Animation du réseau
Climat	Évolution des indicateurs de perception, croisée avec absentéisme court et arrêts longs	Baromètre QVCT, bilan social

Deux précautions : aucun indicateur ne doit permettre de remonter à une personne ou à une équipe de petite taille ; une hausse des sollicitations la première année est un signe de succès — la parole se libère — et non une alerte.

10. Calendrier indicatif et modalités d'accompagnement

Comptez trois à six mois entre le cadrage et la première promotion opérationnelle : quelques semaines pour le cadrage et la consultation des instances, un à deux mois de sensibilisation et d'appel à volontaires, puis la session de formation. La supervision

démarre dans les trois mois qui suivent la formation, et le rythme de croisière s'installe généralement au bout d'un an.

PRESTATION	DURÉE	PUBLIC	MODALITÉS
Cadrage de la démarche	2 à 4 demi-journées	Direction, DRH, CSE	Présentiel ou distanciel
Webconférence de sensibilisation	1 h 30	Tout collaborateur	Distanciel
Atelier managérial — posture de soutien	3 h	Encadrement	Présentiel
Fresque de la Santé Mentale®	3 h 30	8 à 12 participants	Présentiel
Journée de sensibilisation santé mentale	3 h 30 ou 7 h	Tout collaborateur	Présentiel
Primo-écoutant sentinelle	7 h	8 à 12 volontaires	Présentiel
Formation PSSM Standard (certifiante)	14 h / 2 jours	8 à 16 volontaires	Présentiel ou distanciel
Supervision du réseau	2 h à 3 h par séance	Sentinelles formées	Présentiel ou distanciel

Les formations aux Premiers Secours en Santé Mentale sont animées par un formateur accrédité par PSSM France depuis 2022, plus de 650 secouristes formés. Sessions intra-entreprise ou inter-entreprises. Formations éligibles aux financements OPCO. Tarifs sur devis contextualisé.

11. Un premier échange

Une heure suffit à poser les bases : effectif à couvrir, ressources internes existantes, calendrier réaliste et budget indicatif.

Emmanuel Diez Perez — Consultant formateur EDP Conseil et Formation — 9 bis chemin des Thuilliers, 77400 Thorigny-sur-Marne
Téléphone : 06 08 97 94 95 — Courriel : ediezpro@laposte.net Site : <https://edpconseil.fr> SIRET 947 548 681 00016 — Déclaration d'activité de prestataire de formation n° 11770819677

Sources principales

- PSSM France — présentation du programme, chiffres de déploiement (plus de 300 000 secouristes formés en avril 2026 ; objectif de 750 000 en 2030) et modules de formation.
- DREES, fiche « Le déploiement du secourisme en santé mentale en France », février 2025.
- Organisation mondiale de la santé — définition de la santé mentale ; estimations relatives aux journées de travail perdues et à l'accès à l'aide.
- AISS / OPPBTP (2015), « Une approche économique de la prévention » — 101 cas étudiés en entreprise.
- Malakoff Humanis — baromètre absentéisme et arrêts de travail.
- Nightline France et Psycom — Fresque de la Santé Mentale®.