

PANORAMA
2016

**La sécurité
des pharmaciens d'officine**



DIRECTION DE L'EXERCICE PROFESSIONNEL



PRÉAMBULE

Depuis plusieurs années, l'Ordre national des pharmaciens suit, à l'aide des fiches de déclarations que lui transmettent principalement les pharmaciens d'officine, l'évolution des agressions dont ils sont victimes sous toutes ses formes : physiques, verbales, dégradations matérielles....

Dans un contexte où les violences se sont progressivement étendues à l'ensemble des professionnels de santé, les ministères de l'Intérieur, de la Justice et de la Santé et les ordres de professionnels de santé ont conjointement signé en 2011 un protocole national renforçant la coopération entre les Ordres et les services compétents en matière de prévention de la violence et de traitement de la délinquance pour la sécurité des professions de santé (voir annexe).

En 2012, conformément à ce protocole, l'Ordre national des pharmaciens a mis en place un observatoire qui s'appuie sur un réseau de conseillers ordinaires référents sécurité départementaux. Ces derniers ont en charge le relevé des agressions déclarées à des fins d'analyses statistiques ainsi qu'un rôle d'interface entre les pharmaciens et les forces de sécurité publique à l'échelon départemental.

Cette nouvelle édition des statistiques porte sur les agressions **subies au sein des pharmacies d'officine** en 2016 (92 déclarations d'agression reçues). Elle ne comporte que les agressions déclarées à l'Ordre et n'ont de fait d'autre valeur que celle d'échantillon en raison du taux important de sous-déclaration. Comme cela avait été constaté dans les études réalisées au sein des établissements de santé, il convient de prendre avec précaution les données brutes : le nombre de déclarations ne reflète pas la dangerosité d'un lieu ou d'une ville, mais plutôt le nombre de fois où les professionnels ont tenu à signaler un problème. **Quelques tendances clés se dégagent :**

- Comme chaque année, les agressions déclarées ont eu lieu majoritairement dans les communes de moins de 30 000 habitants.
- Les injures et menaces représentent presque les deux tiers des agressions déclarées.
- La part des vols à main armée augmente, avec un impact psychologique grave sur les victimes.
- La majorité des officines visées par des agressions étaient dotées d'une surveillance télé/vidéo.
- Les deux tiers des agressions de 2016 ont eu lieu en milieu rural et en périphérie.
- Les déclarations viennent principalement de pharmacies implantées en Ile-de-France (14%), Rhône-Alpes (10.9%) et Champagne-Ardenne (7.6%).
- Proportionnellement au nombre d'officines dans la région, c'est en Champagne-Ardenne (1.6%) et en Bourgogne (1.2%) qu'il y a eu le plus de déclaration d'agression.

L'Ordre national des pharmaciens continue à rappeler l'importance du dépôt de plainte par les pharmaciens ayant subi une agression **et déplore que le nombre d'agressions déclaré soit en deçà de la réalité**. En effet, cette abstention de déclaration qui peut s'expliquer par une perception de complexité, dans un contexte où il faut d'abord « gérer » de l'émotion, ne facilite pas l'analyse globale ni leur prise en compte par les autorités. Pour autant, la déclaration à l'Ordre peut se faire plus tard.

Depuis 2014, des fiches adaptées à chacun des métiers de la pharmacie ont été mises en ligne sur l'espace Pharmaciens du site de l'Ordre (www.ordre.pharmacien.fr) et permettront, à terme, d'établir un panorama plus affiné de la situation.

Actuellement, un module de déclaration en ligne des agressions se trouve sur l'espace pharmacien du site de l'Ordre. Il facilite la déclaration pour les pharmaciens d'une part, et permet à l'Ordre d'avoir une vision en temps réel (<https://services.ordre.pharmacien.fr/extranet/Services-en-ligne/Metropole/Pharmacie/Declarer-une-agression>).

LES CONSEILS | LES INFORMATIONS | CODE DE DÉONTOLOGIE | L'EXERCICE PROFESSIONNEL | SERVICES EN LIGNE | DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU

Accueil > Services en ligne > Métropole > Pharmacie > Déclarer une agression

Les modes d'exercices

Métropole ou Outre-Mer

Pharmacie

Déclarer une agression | Inscription | Cessation d'activité | Remplacement | Cotisation

Cartes professionnelles | Destruction des stupéfiants | Développement professionnel continu

Déclarer une agression

Déclarer une agression

Vous ou un membre de votre équipe venez de vous faire agresser ? Pensez à en avvertir l'Ordre. En nous permettant de mieux prendre en compte les agressions dont vous êtes victimes, vous nous aidez à mettre en place les actions nécessaires pour rendre votre environnement professionnel plus sûr.

Nouveau: la déclaration est simplifiée

Remplissez le formulaire de déclaration d'agression en ligne, cela ne prendra que quelques minutes

- > [Formulaire Officine](#)
- > [Formulaire Pharmacies mutualistes et de secours minières](#)

Attention à ne mentionner aucune information permettant d'identifier de manière directe ou indirecte l'identité de l'agresseur. Les informations que vous communiquez

En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation de cookies pour comptabiliser le nombre de visites et les pages visitées. Pour en savoir plus, cliquez ici

Alain Marcillac,
Référént national sécurité

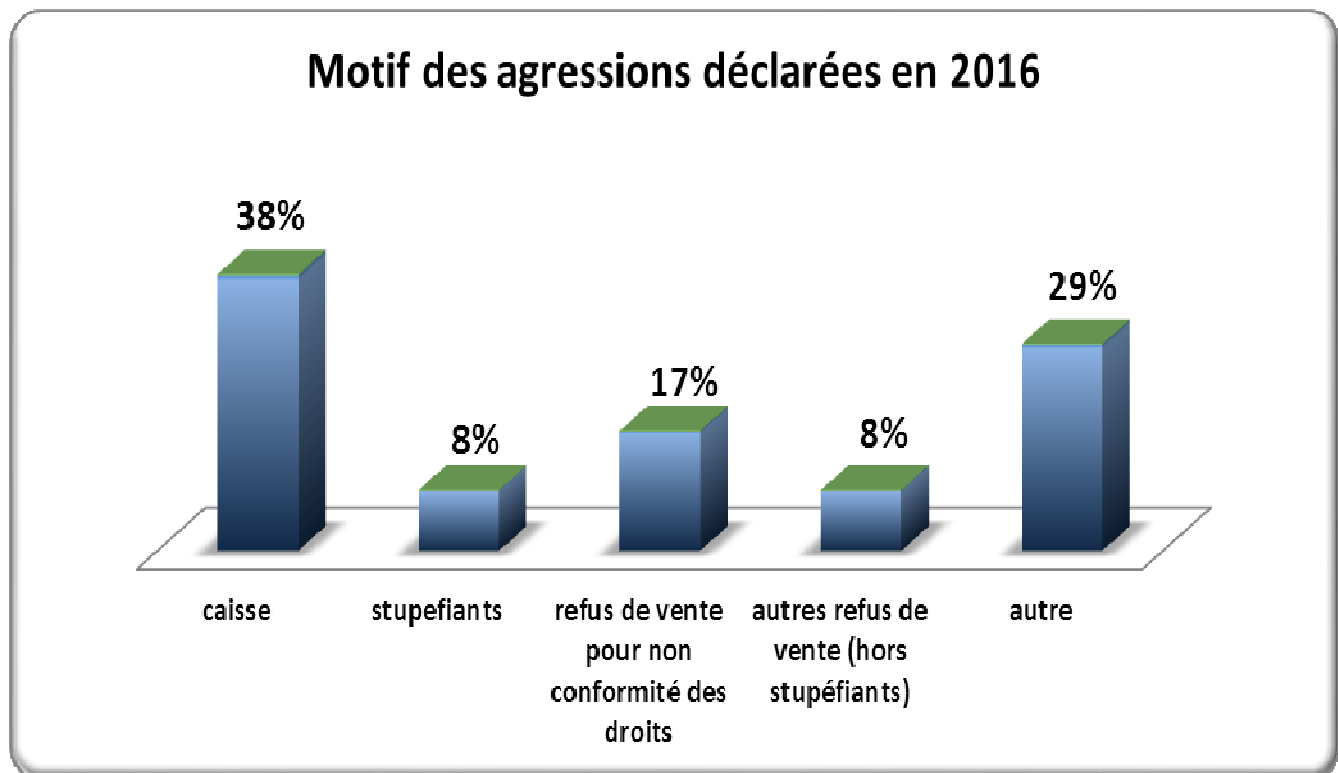
Table des matières

1. LES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES.....	6
1.1 Classement par motif de l'agression	6
1.2 Analyse par forme et type d'agression	7
1.3 Conséquences physiques et/ou psychiques des agressions déclarées	8
1.4 Les dépôts de plainte	9
2. LES AGRESSIONS PAR TYPE DE LOCAUX ET DE LOCALISATION DES OFFICINES.....	10
2.1 Taille de la ville où se situe l'officine	10
2.2 Implantation du local au sein de la ville	11
2.3 Type de protection de l'officine	13
2.4 Type d'agressions déclarées portant sur les locaux	14
2.5 Analyse en fonction de l'ouverture de la pharmacie	15
2.6 La situation des pharmacies de garde	16
3. CLASSEMENT DES REGIONS PAR NOMBRE D'AGRESSIONS DECLAREES.....	17
Annexe.....	19

1. LES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES

1.1 Classement par motif de l'agression

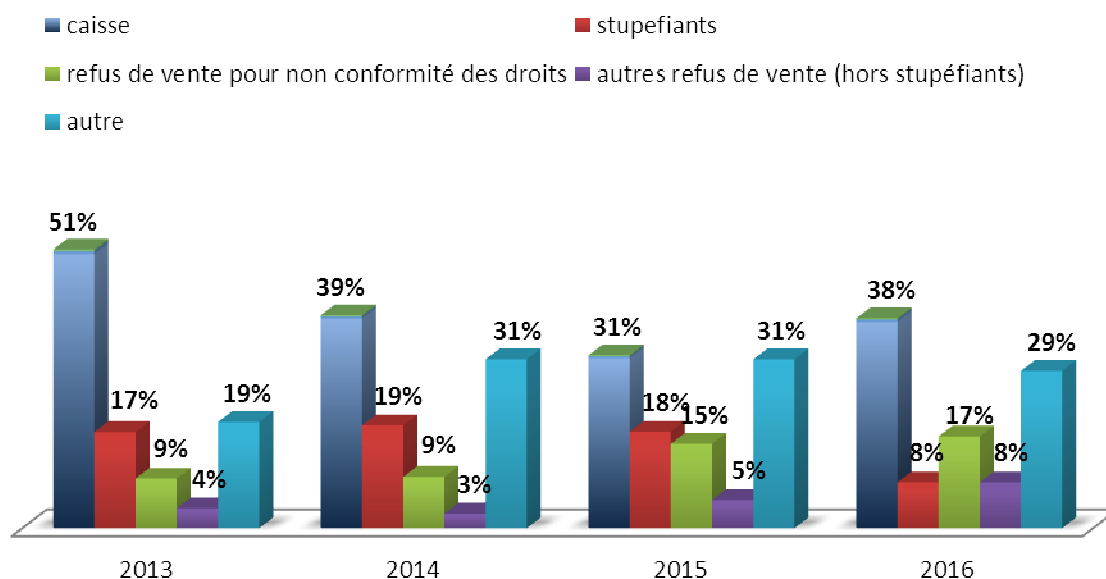
Alors que l'exercice officinal se caractérise très largement par un fonctionnement financier dématérialisé dont il résulte de faibles sommes d'espèces monétaires en caisse, la réalité demeure relativement méconnue des malfrats. En effet, dans un contexte où la recherche de numéraire est souvent la motivation première des agressions de pharmaciens, l'on constate que les agressions liées au vol de la caisse constituent désormais plus du tiers des motifs déclarés.



Si l'on constate une baisse des agressions déclarées liées aux stupéfiants, la part des agressions déclarées liées à un vol (ou tentative de vol) repart à la hausse alors que la tendance semblait à la baisse depuis 2013.

L'augmentation des agressions déclarées liées aux difficultés relatives à la prise en charge se stabilise.

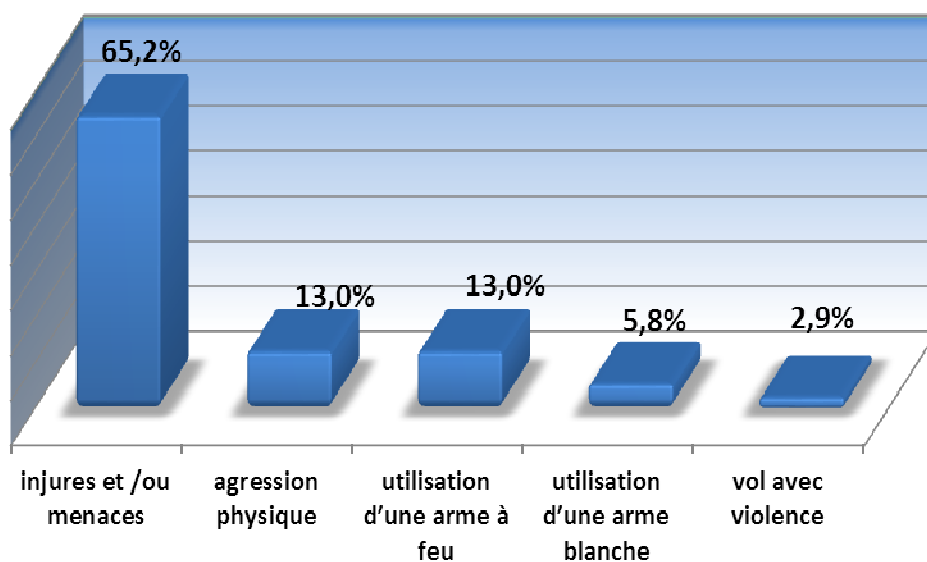
Motifs des agressions déclarées depuis 2013 en %



1.2 Analyse par forme et type d'agression

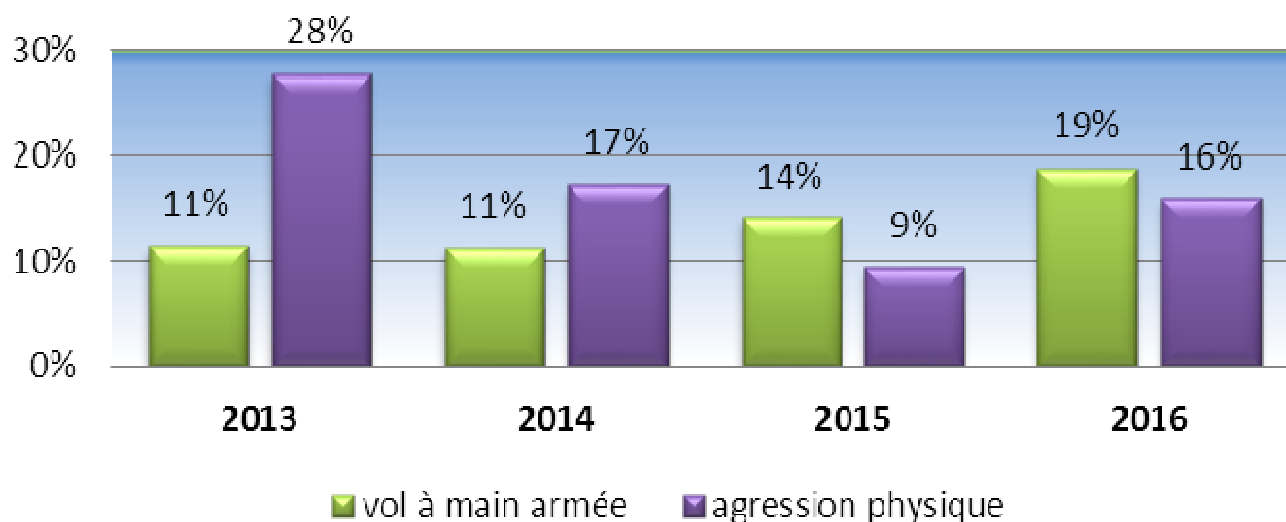
Les injures et menaces représentent presque les deux tiers des agressions déclarées.

Formes d'agressions déclarées en 2016



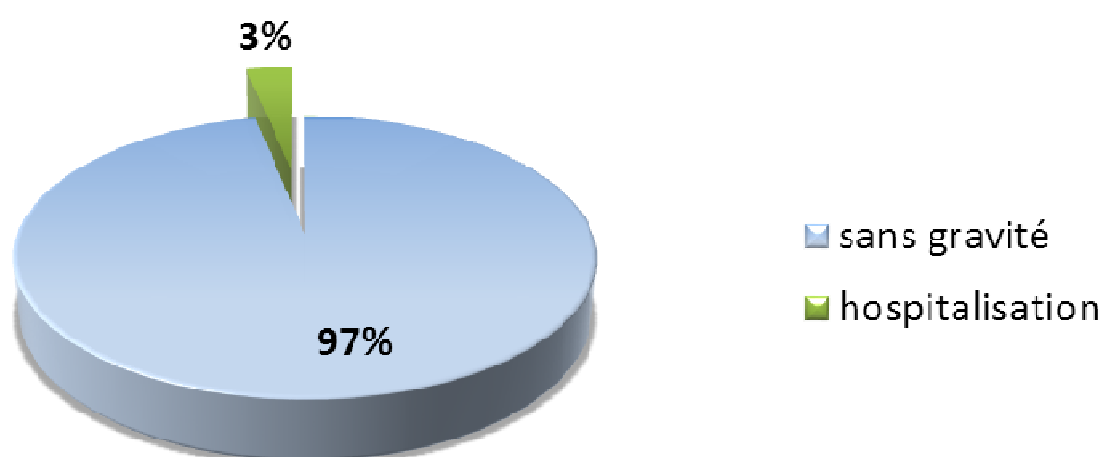
On notera que la part des vols à main armée par rapport aux agressions physiques déclarées est inversée depuis 2015 témoignant d'un durcissement des agressions.

Formes d'agressions déclarées en 2016



1.3 Conséquences physiques et/ou psychiques des agressions déclarées

Conséquences sur les personnes en 2016



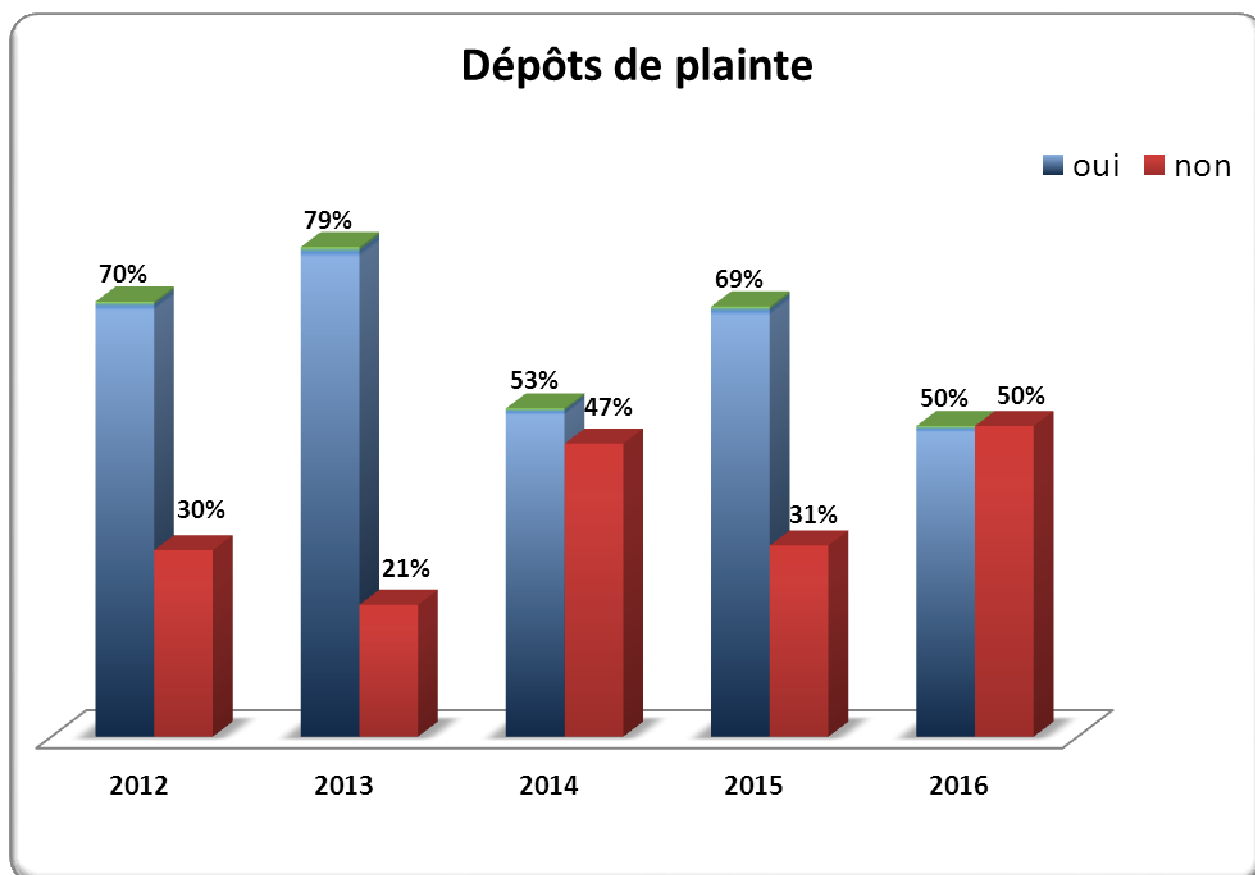
L'analyse des déclarations reçues révèle qu'elles sont heureusement la majeure partie du temps sans gravité sur le plan physique. On doit toutefois déplorer que certaines agressions très violentes conduisent les victimes à une hospitalisation.

Cependant, la part des agressions considérées comme sans gravité doit être analysée à la lumière de deux éléments.

D'une part, la plainte n'est pas nécessairement déposée par la personne qui en a été la victime.

D'autre part, - et cela est mentionné dans un certain nombre de déclarations - lors de la déclaration de la plainte, il est difficile d'évaluer les conséquences psychiques à long terme. Celles-ci peuvent être minimisées dans un premier temps par le déclarant, et ne se manifester que plus tard. Or, lorsqu'elles surviennent, il n'y a pas de déclaration « complémentaire » permettant de mesurer le phénomène.

1.4 Les dépôts de plainte



On constate que le dépôt de plainte est malheureusement loin d'être systématique. Pire, le dépôt de plainte n'est désormais effectué que dans la moitié des cas.

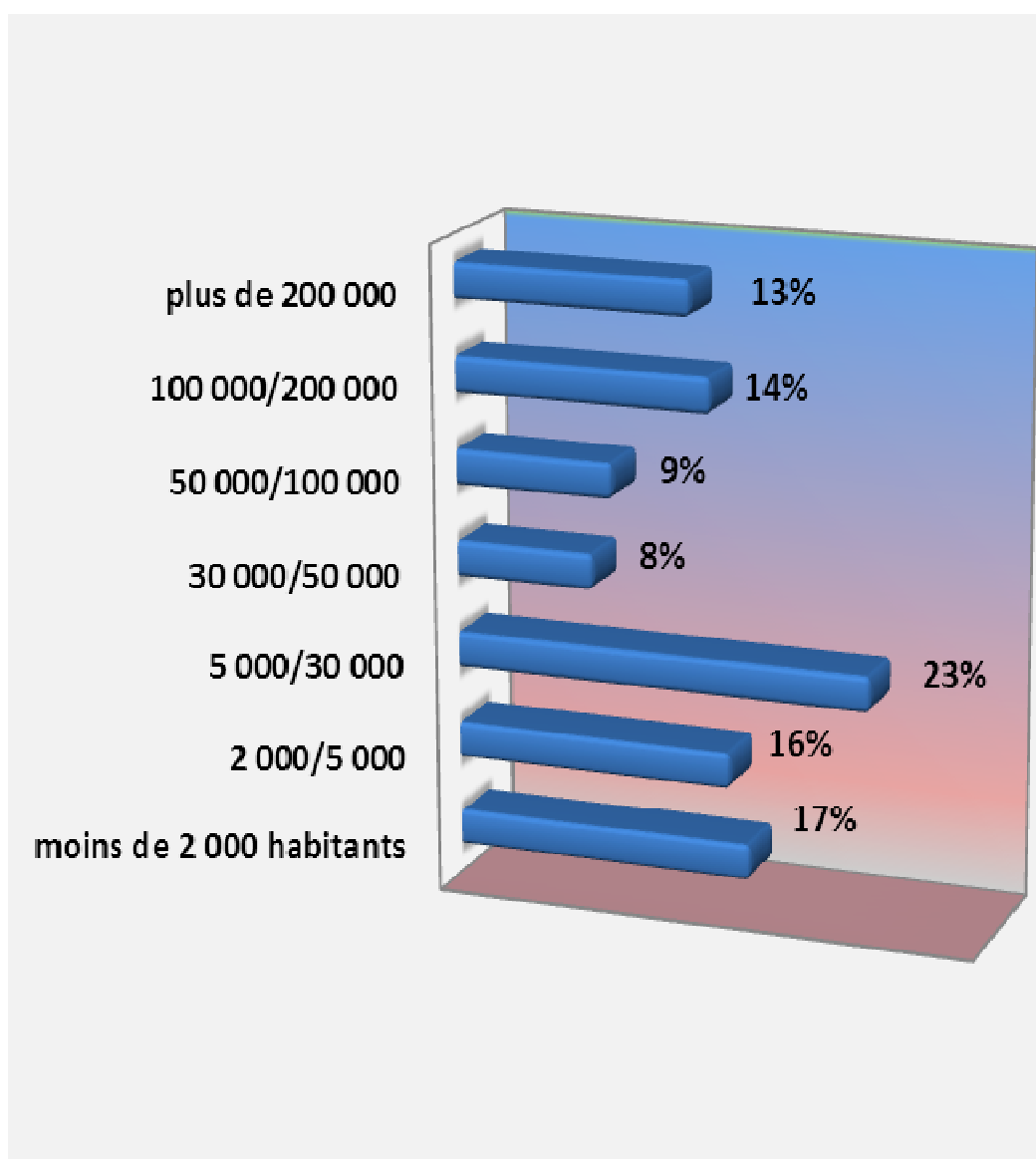
Il est à noter que l'absence de dépôt de plainte de la part de la victime, ne peut mettre en œuvre la réponse de la chaîne judiciaire et empêche l'application de l'article 433-3 du code pénal (peines aggravées pour l'atteinte à des professionnels de santé).

2. LES AGRESSIONS PAR TYPE DE LOCAUX ET DE LOCALISATION DES OFFICINES

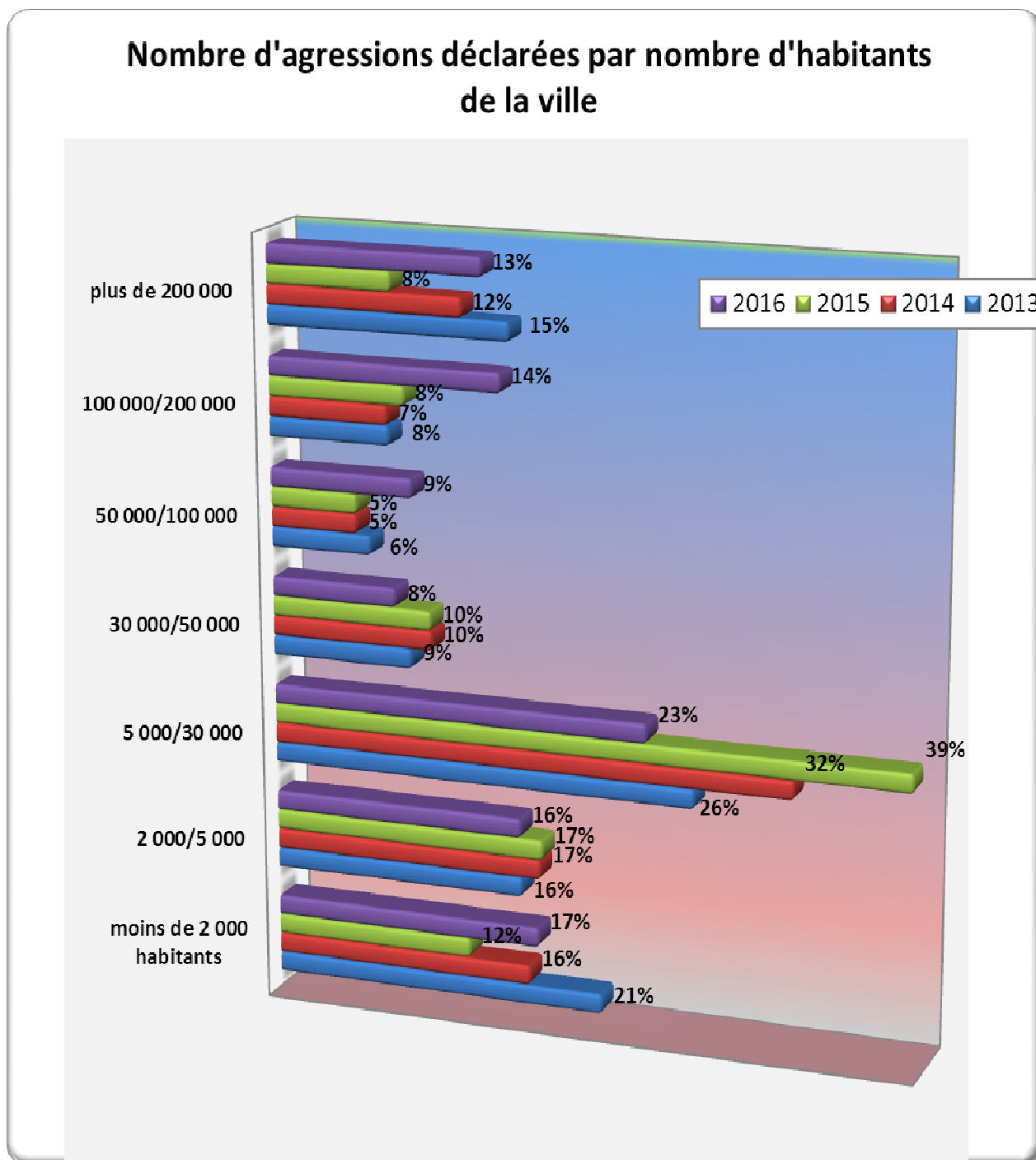
2.1 Taille de la ville où se situe l'officine

Les officines des villes de 5 000 à 30 000 habitants sont statistiquement les plus concernées par les agressions déclarées dans les pharmacies.

Répartition des agressions déclarées par nombre d'habitants de la ville en 2016



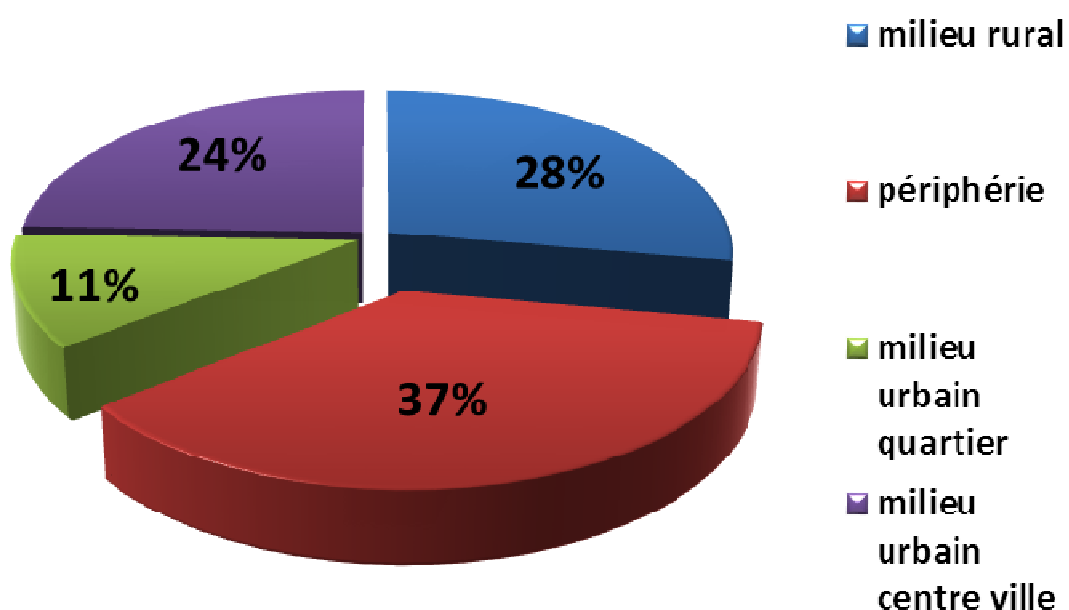
On note tout de même que la part des agressions déclarées dans les villes de plus de 100 000 habitants a quasiment doublé.



Les pharmacies rurales ne sont pas épargnées. En particulier, les données collectées par les forces de sécurité, témoignent d'une inquiétante augmentation des « razzias » rurales, effectuées sur une courte période par un même groupe d'individus et à l'échelle d'un ou plusieurs arrondissements départementaux.

2.2 Implantation du local au sein de la ville

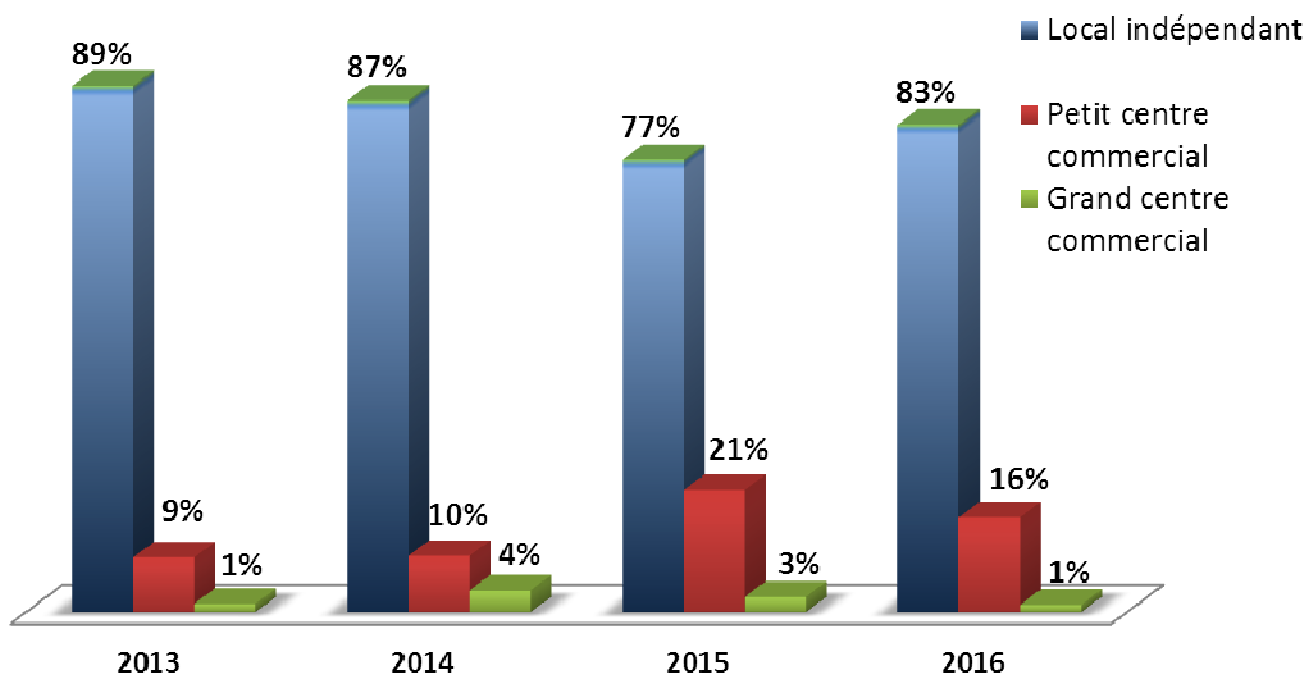
Implantation du local des pharmacies victimes d'agression déclarées en 2016



Les deux tiers des agressions déclarées en 2016 ont eu lieu en milieu rural et en périphérie.

Comme chaque année, les quatre cinquièmes de ces agressions visent des locaux indépendants.

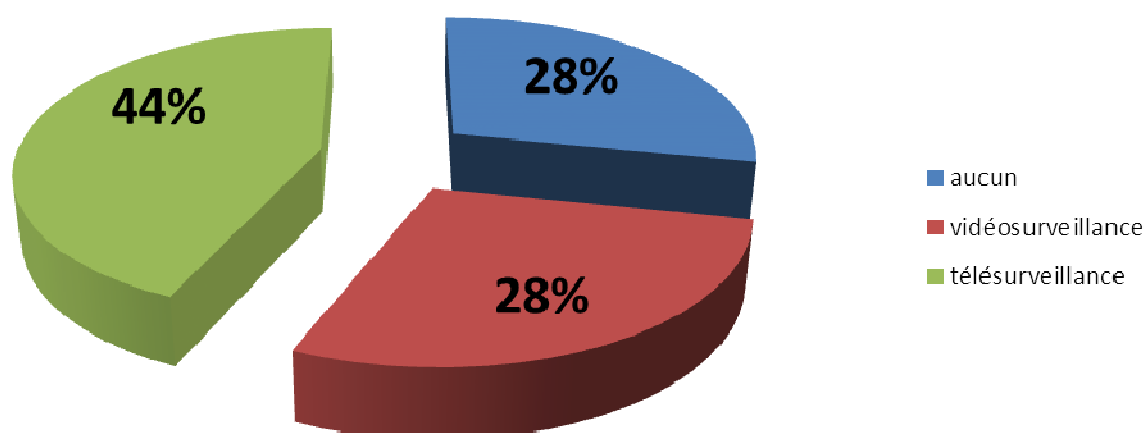
Répartition des agressions par type d'implantation d'officine (%)



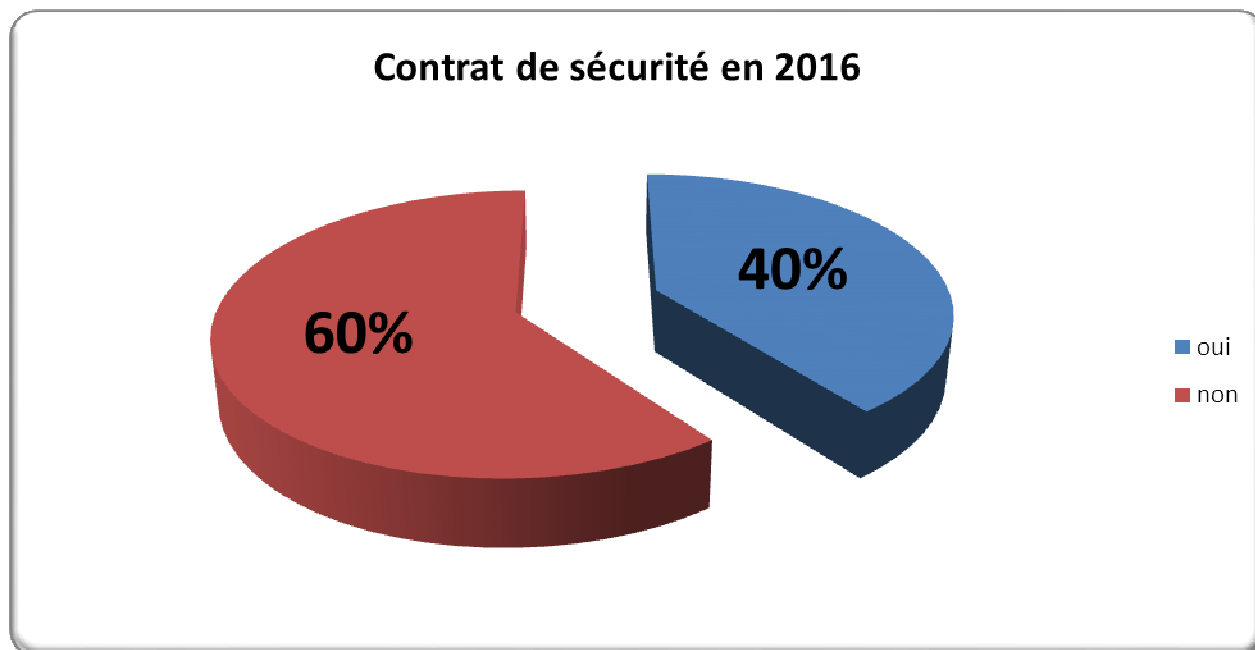
2.3 Type de protection de l'officine

La majorité des officines visées par les agressions dont l'Ordre a connaissance est dotée d'une surveillance télé/vidéo.

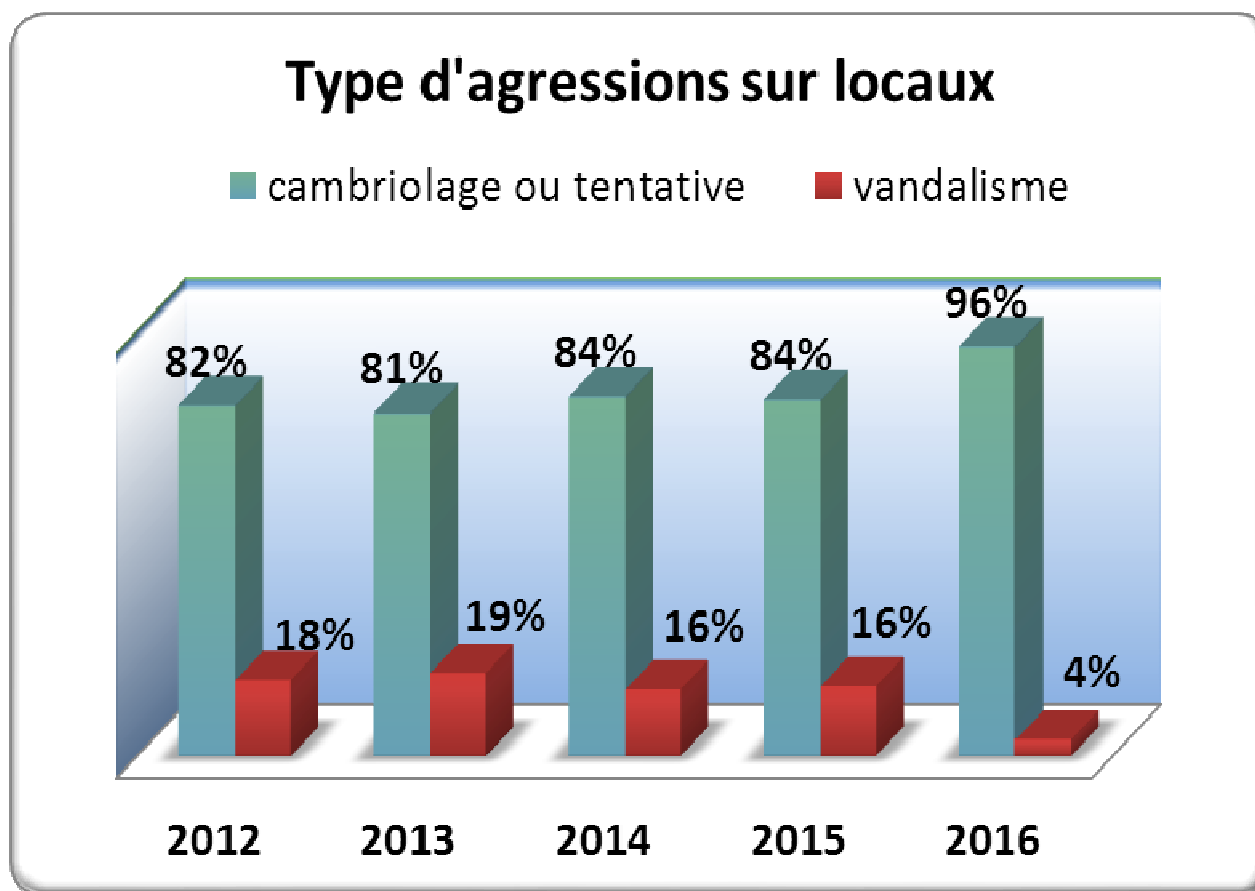
Système de surveillance des pharmacies en 2016



Elles étaient 40% à détenir un contrat avec une société de sécurité.



2.4 Type d'agressions déclarées portant sur les locaux

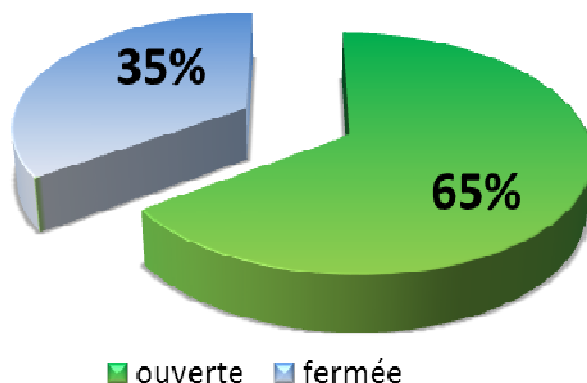


Les cambriolages et tentatives de cambriolage restent prépondérants.

2.5 Analyse en fonction de l'ouverture de la pharmacie

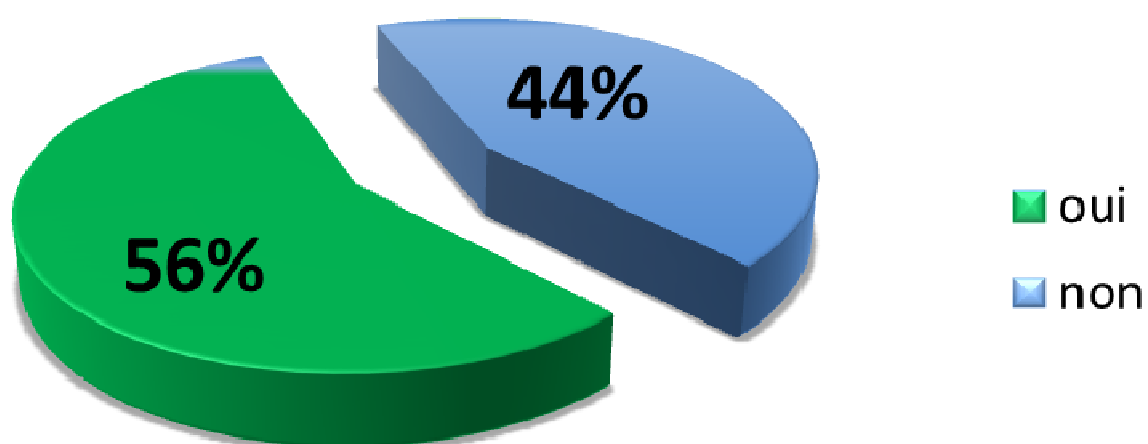
Dans près de deux tiers des cas, les agressions déclarées ont eu lieu alors que l'officine était ouverte. Cela ne représentait que 58% des cas en 2015.

Pharmacie ouverte / fermée en 2016



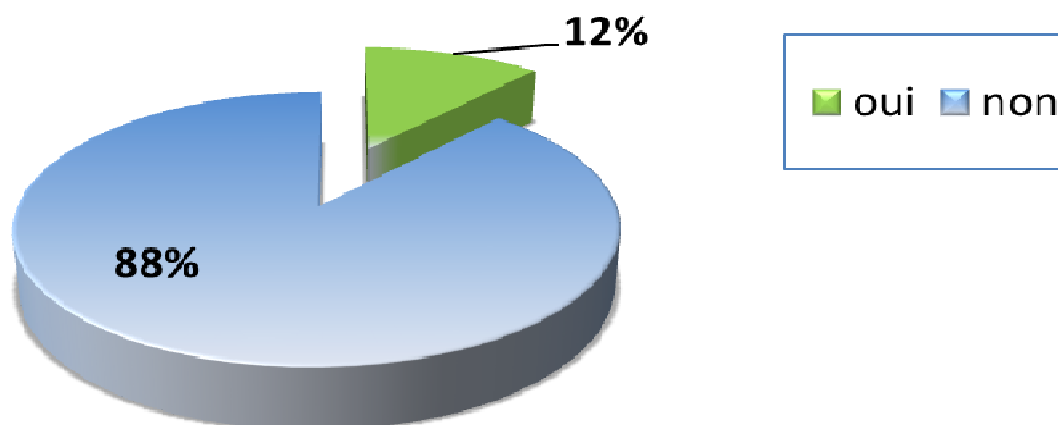
Sur la base des déclarations reçues, on constate que la présence de patients/clients n'est pas un frein aux agressions verbales et physiques ou aux cambriolages. Ils sont présents dans 56% des cas (contre 47% en 2015).

Présence de clients lors d'une agression en 2016



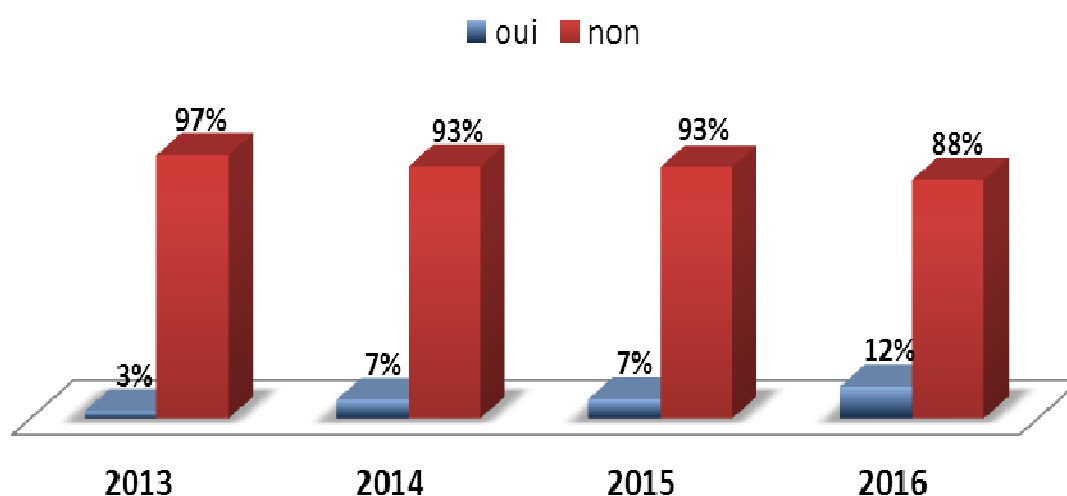
2.6 La situation des pharmacies de garde

Proportion de pharmacies de garde agressées en 2016



Le pourcentage des agressions déclarées, concernant les pharmacies de garde, est en hausse de 5 points comparé à l'année 2015. Ce chiffre reste à relativiser et peut varier en fonction des dispositifs de communication aux patients de la liste des pharmacies de garde (avec ou sans passage par l'intermédiaire des services de police) et ne saurait être révélateur d'une quelconque tendance à long terme.

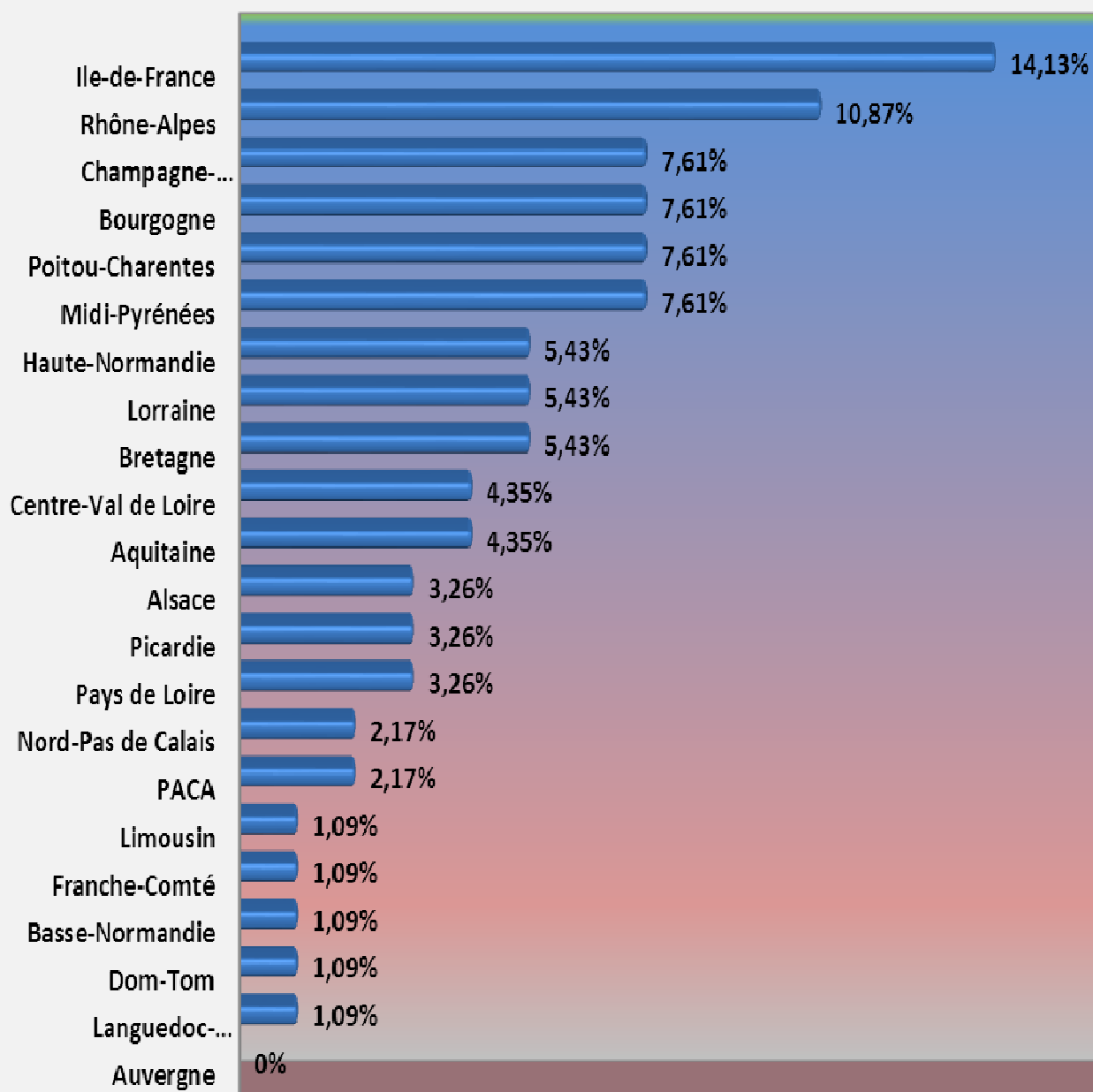
Proportion de pharmacies de garde agressées en 2016



3. CLASSEMENT DES REGIONS PAR NOMBRE D'AGRESSIONS DECLAREES

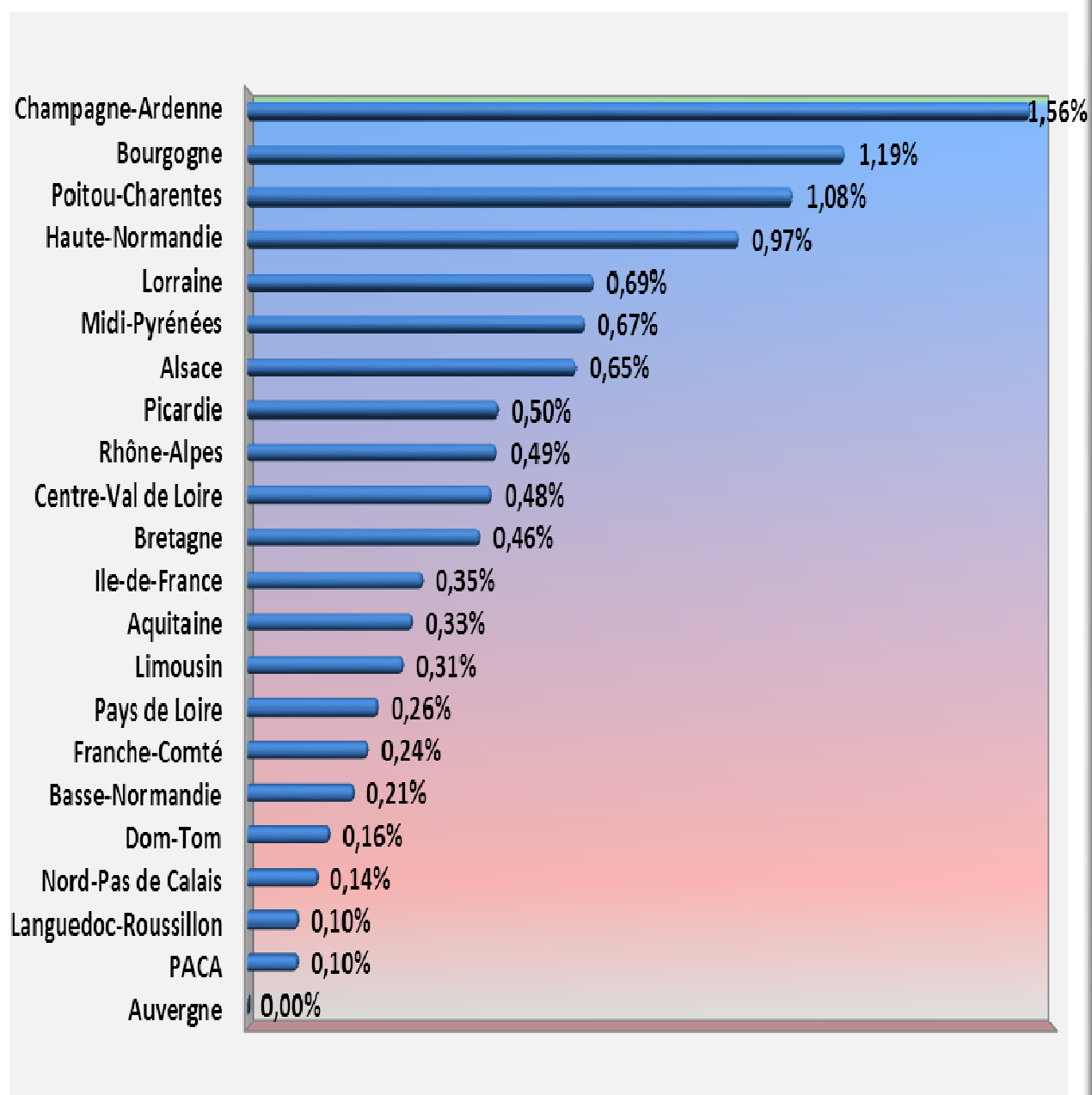
Les régions Ile-de-France et Rhône-Alpes rassemblent le plus fort nombre d'agressions déclarées, suivi par Champagne-Ardenne, Bourgogne et Poitou-Charentes.

% des agressions déclarées en 2016, par région



Cependant, il est intéressant de noter que si l'on ramène le nombre d'agressions déclarées au nombre total d'officine par région, l'Ile-de-France ne se retrouve plus qu'en 12e position du classement par région.

Part des agressions déclarées ramenée au nombre d'officine de la région en 2016



Notons enfin que ces chiffres peuvent également refléter une propension plus ou moins grande à déclarer selon les régions, et qu'il faut rester vigilant face à des actes qu'on ne doit jamais laisser se banaliser.

Annexe



MINISTERE DE LA JUSTICE
ET DES LIBERTES

MINISTERE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI ET DE LA SANTE

MINISTERE DE L'INTERIEUR,
DE L'OUTRE-MER,
DES COLLECTIVITES TERRITORIALES
ET DE L'IMMIGRATION

Protocole d'accord entre

Le Garde des Sceaux,
Ministre de la Justice et des Libertés

Le Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé

Le Ministre de l'Intérieur, de l'Outre-mer,
des Collectivités territoriales et de l'Immigration

Les présidents des conseils nationaux
des ordres des professionnels de santé

Le présent protocole est la transposition, au profit des autres professionnels de santé, des mesures prévues au protocole signé le 10 juin 2010 et relatif à la sécurité des établissements de santé, publics et privés. Il formalise, par ailleurs, l'engagement **des institutions ordinales** dans le dispositif partenarial.

Est convenu ce qui suit :

Article 1

Le présent protocole a pour objectif d'améliorer la sécurité des professionnels de santé exerçant sur le territoire national. Il renforce la coopération entre lesdits professionnels et les services de l'Etat compétents en matière de prévention de la violence et de traitement de la délinquance.

Il s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique de l'organisation de l'offre de soins sur le territoire national conduite dans les régions par les Agences régionales de Santé.

Article 2

Conclu entre le Ministre de l'Intérieur, de l'Outre-mer, des Collectivités territoriales et de l'Immigration, le Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, le Ministre, Garde des Sceaux, Ministre de la Justice et des Libertés et les présidents des conseils nationaux des ordres des professionnels de santé concernés, ce protocole sera mis en œuvre par les services centraux et déconcentrés de ces trois ministères, les agences régionales de santé (ARS), ainsi que les différentes instances territoriales des ordres des professionnels de santé, sous l'égide et la coordination du représentant de l'Etat dans le département d'implantation et du procureur de la République.

En tout état de cause, les conseils nationaux des ordres des professions de santé signataires s'engagent à veiller à l'application du présent protocole par leurs conseils territorialement compétents. Ces derniers assureront la communication la plus large, auprès de leurs membres, des mesures prévues par ce dispositif. Ils contribueront avec la police et la gendarmerie nationales à la sensibilisation des professionnels de santé aux questions de sécurité.

Par ailleurs, en fonction de l'analyse des situations locales réalisées avec leurs instances territoriales respectives, les dispositions du présent protocole pourront être étendues, en tant que de besoin, aux professionnels de santé non organisés en ordre professionnel.

Article 3

Le correspondant départemental « aide aux victimes » de la direction départementale de la sécurité publique, le représentant désigné à la direction territoriale de la sécurité de proximité dans le ressort de la Préfecture de police, ainsi que l'officier « prévention-partenariat » du groupement de gendarmerie départementale sont au quotidien, pour les problèmes de sécurité, les interlocuteurs privilégiés des conseils territorialement compétents des ordres concernés. De même, des interlocuteurs clairement identifiés seront désignés au niveau local, dans les services de police et les unités de gendarmerie. Cette mesure doit conduire à renforcer les liens nécessaires à la mise en œuvre de mesures de prévention des situations de violences et à y mettre fin dans les meilleures conditions.

Article 4

Des conseils de sûreté pourront être dispensés auprès des professionnels de santé en suivant la procédure visée à l'article 3. Les demandes exprimées par ces derniers devront être adressées au conseil de l'échelon territorial correspondant de l'ordre concerné, seul interlocuteur des forces de police et de gendarmerie habilité à transmettre ces demandes au sein du département.

Les conseils de sûreté doivent permettre aux professionnels de santé d'envisager les adaptations organisationnelles et matérielles nécessaires à la préservation ou au rétablissement de la sécurité et de la tranquillité. Ces préconisations doivent être de nature à répondre aux problèmes propres à chaque catégorie professionnelle, qu'ils aient trait à la sécurité de leurs déplacements, à l'état de la réglementation, à la sécurisation des lieux où ils exercent, à l'installation de dispositifs d'alarme ou de vidéo-protection. A cet égard, il sera recommandé aux maires d'intégrer les abords des cabinets et officines exposés au risque de malveillance dans le périmètre couvert par le dispositif de vidéo-protection implanté dans leur commune.

Article 5

Pour toute situation de danger ou de trouble avéré, le recours immédiat au service de police ou de gendarmerie se fera par usage de la procédure d'alerte existante au plan local. Celle-ci sera précisée aux conseils territorialement compétents des ordres professionnels concernés par l'intermédiaire des correspondants de la police ou de la gendarmerie. En fonction du niveau d'exposition au risque évalué localement, il pourra être convenu, notamment, d'organiser un système communautaire d'alerte, de mettre en place un numéro d'appel d'urgence dédié, d'arrêter des mesures particulières d'accueil et d'accompagnement ou de recourir aux dispositifs électroniques d'alarme géo-localisée. Tout sera ainsi mis en œuvre pour faciliter une intervention rapide et efficace des forces de sécurité. Les professionnels de santé seront, notamment, sensibilisés à la nécessaire préservation des traces et indices, ainsi qu'à la façon d'établir un signalement, en cas de besoin.

Article 6

En vue de faciliter les démarches des professionnels de santé victimes d'infraction et si la situation le requiert, les plaintes pourront être recueillies sur place ou dans le cadre d'un rendez-vous dans les meilleurs délais.

En pareilles circonstances, la victime se verra proposer sa domiciliation à son adresse professionnelle voire au service de police ou à la brigade de gendarmerie territorialement compétente, après accord du Procureur de la République, conformément aux textes en vigueur et, notamment, aux dispositions de l'article 706-57 du code de procédure pénale.

Les ordres concernés ont la faculté d'exercer tous les droits réservés à la partie civile et donc de mettre en mouvement l'action publique, dès lors que la loi l'a expressément prévu et dans les conditions qu'elle a fixées. Les faits incriminés doivent, notamment, porter un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession.

Les professionnels de santé et les personnels de santé apporteront toutes indications utiles au bon déroulement de l'enquête.

Article 7

Compte-tenu de la nécessaire circulation de l'information entre les différents partenaires dans le cadre de la lutte contre les violences à l'encontre des professionnels de santé et de la nécessité de permettre d'éventuelles constitutions de partie civile, le Procureur de la République veillera à aviser, dans les meilleurs délais, les professionnels de santé concernés de toutes les suites procédurales réservées aux saisines dont il fait l'objet, qu'il s'agisse d'un classement sans suite, d'une mesure alternative aux poursuites pénales ou d'un renvoi à une juridiction pénale.

De leur côté, les instances territoriales des ordres professionnels concernés veilleront à une information effective des services de police ou des services judiciaires relative aux faits de violence subis par les professionnels de santé.

Article 8

Le présent protocole sera décliné dans chaque département en tenant compte de l'environnement territorial propre à chaque profession de santé et en lien avec la mise en œuvre du protocole conclu avec les organisations syndicales représentatives.

Article 9

A l'initiative du ministère de l'Intérieur, les services compétents des trois ministères signataires ainsi que les ordres des professions de santé concernées procéderont à une rencontre annuelle qui sera l'occasion d'examiner les bilans de mise en œuvre du protocole aux fins d'évaluer les réalisations et l'évolution des conditions de leur coopération et de fixer les nouvelles orientations de travail. Les organisations professionnelles représentatives seront associées à cette rencontre.

Une rencontre analogue sera organisée dans les départements, sous l'égide du Préfet et du ou des Procureurs de la République. Elle associera les présidents des instances territoriales correspondantes des ordres des professionnels de santé concernés et les représentants des services de police et/ou de gendarmerie territorialement compétents.

Fait à Paris, le

Le Garde des Sceaux,
Ministre de la Justice et des Libertés

Michel MERCIER

Le Ministre du Travail, de l'Emploi
et de la Santé

Xavier BERTRAND

Le Ministre de l'Intérieur,
de l'Outre-mer,
des Collectivités territoriales
et de l'Immigration

Claude GUEANT

Le président du conseil national
de l'ordre des médecins,

Michel LEGMANN

Le président du conseil national
de l'ordre des chirurgiens-dentistes,

Christian COUZINOU

La présidente du conseil national
de l'ordre des sages-femmes,

Marie-Josée KELLER

La présidente du conseil national
de l'ordre des pharmaciens,

Isabelle ADENOT

La présidente du conseil national
de l'ordre des infirmiers,

Dominique LE BŒUF

Le président du conseil national
de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes,

René COURATIER

Le président du conseil national
de l'ordre des pédicures-podologues,

Bernard BARBOTTIN

LES SITES INTERNET DE L'ORDRE



Un espace dédié aux pharmaciens (extranet) avec les informations réglementaires, juridiques et pratiques de la profession

www.ordre.pharmacien.fr

Le portail de référence accessible à tous : un panorama complet et exhaustif de l'institution et de ses différentes missions.



www.acqo.fr

Des animations, tests de lecture et quiz pour parfaire les connaissances des pharmaciens sur l'accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance.



www.cespharm.fr

Des outils pratiques pour agir au quotidien et contribuer à l'éducation sanitaire du patient.



www.eqo.fr

Le site dédié à la qualité à l'officine. Toutes les informations utiles et des outils d'évaluation en ligne pour accompagner le pharmacien.



www.meddispar.fr

L'information réglementaire de référence sur les médicaments à dispensation particulière.



Ordre national des pharmaciens
4, avenue Ruysdaël - 75379 PARIS cedex 08
Tél. : 01 56 21 34 34 - Fax : 01 56 21 34 99

