



CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE
DES PHARMACIENS

*Direction de l'Exercice
Professionnel*

La sécurité des pharmaciens d'officine

Bilan 2019

PRÉAMBULE

Les ministères de l'Intérieur, de la Justice et de la Santé et les Ordres des professionnels de santé ont conjointement signé le 20 avril 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.

C'est dans ce contexte que l'Ordre national des pharmaciens a mis en place un dispositif de déclaration des agressions. Depuis 2017, les agressions peuvent être déclarées en ligne dans l'espace réservé aux pharmaciens du site Internet de l'Ordre. Ces agressions concernent principalement les pharmaciens d'officine, sont de tout type (physiques, verbales, ...) et peuvent entraîner des dégradations matérielles.

Ce rapport a pour objectif de présenter les données 2019 **des déclarations d'agressions subies au sein des pharmacies d'officine**.

FAITS MARQUANTS 2019

-  **303 déclarations¹ d'agression reçues**, soit une baisse de l'ordre de 10% par rapport à 2018.
-  Comme chaque année, les agressions déclarées ont eu lieu **majoritairement dans les communes de moins de 30 000 habitants (57,7%)**.
-  Les déclarations viennent principalement de **pharmacies implantées en Ile-de-France (15,6%), Nouvelle-Aquitaine (11,2%), Grand-Est et Occitanie (10,9%)**.
-  Dans les départements d'Outre-mer, le **taux de déclaration est similaire à la métropole**, avec de fortes disparités en fonction des territoires, particulièrement à Mayotte qui est le département français avec les plus forts taux de déclaration.
-  **Les injures et menaces**, en recul, représentent **près de la moitié des agressions déclarées**, tandis que le nombre de vols augmente.
-  **Les vols avec armes** sont en diminution.
-  **83% des officines visées par des agressions** étaient dotées d'un système de télé ou vidéo surveillance.

¹ Le module de déclaration en ligne des agressions se trouve sur l'espace réservé aux pharmaciens du site Internet de l'Ordre : <https://services.ordre.pharmacien.fr/extranet/Services-en-ligne/Metropole/Pharmacie/Declarer-une-agression>

REMARQUES

Ces données ne sont pas exhaustives et ne font état que des agressions déclarées à l'Ordre. Elles n'ont de fait d'autre valeur que celle d'échantillon, en raison du taux important de sous-déclaration. Il convient de prendre avec précaution les données issues de ce rapport : 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.

L'Ordre national des pharmaciens souligne à nouveau l'importance du dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre ou du procureur (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435>), par les pharmaciens ayant subi une agression. En effet, la plainte déposée permet d'enclencher la chaîne judiciaire et l'application de l'article 433-3 du code pénal (peines aggravées pour l'atteinte à des professionnels de santé).

L'Ordre rappelle l'importance de déclarer les agressions afin de ne pas laisser ces actes se banaliser.

Par ailleurs, il apporte son appui et son soutien aux pharmaciens venant de se faire agresser :

- En mettant à leur disposition depuis 2019, sur l'espace réservé aux pharmaciens de son site Internet, une « fiche réflexe », afin de les aider à comprendre les démarches qu'ils ont à effectuer
- Par l'implication de l'ensemble des conseillers ordinaires en région, qui apportent assistance et soutien à leurs confrères victimes d'agressions, en prenant directement contact avec eux.
- En étant présent auprès des confrères par le biais de la commission d'entraide, pouvant soulager financièrement le pharmacien qui a subi des dégâts importants lors de son agression.



Alain Marcillac,

Membre du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens
Référént national sécurité

TABLE DES MATIÈRES

1. Les agressions subies en officine	7
1.1 Motif des agressions	7
1.2 Forme et type d'agressions	8
1.3 Conséquences des agressions déclarées pour les personnes	10
2. Les agressions par type de locaux et de localisation des officines	11
2.1 Taille de la ville d'implantation de l'officine	11
2.2 Lieu d'implantation de l'officine	12
2.3 Type de protection installée dans l'officine	12
2.4 Analyse en fonction de l'ouverture de la pharmacie	13
2.5 Situation des pharmacies de garde	14
3. Classement des régions par nombre d'agressions déclarées	15
3.1 La métropole	15
3.2 L'Outre-mer	18

1. Les agressions subies en officine

Les déclarations d'agressions sont déposées via l'espace réservé aux pharmaciens sur le site Internet de l'Ordre : <https://services.ordre.pharmacien.fr/extranet/Services-en-ligne/Metropole/Pharmacie/Declarer-une-agression>

En 2019, l'Ordre a reçu 303 déclarations émanant des officines françaises (métropole et outre-mer), soit une hausse de 43 % par rapport à 2017 (212 déclarations) et une diminution de 11 % par rapport à 2018 (336 déclarations).

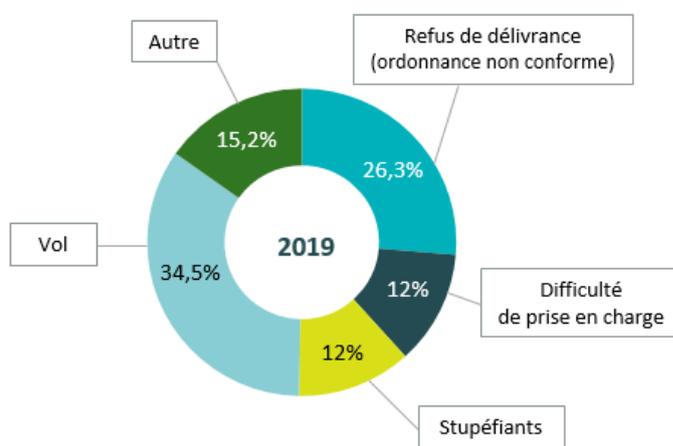
Toutefois, seules 294 déclarations portent sur des faits s'étant produits en 2019. Les statistiques ont donc été calculées sur cette base. De plus, selon les questions posées, certaines réponses n'étaient pas exploitables et ont été ponctuellement exclues des calculs.

1.1 Motif des agressions

Le premier motif des agressions subies par les pharmaciens en 2019 est le vol (34,5 %), suivi des refus de délivrance (26,3 %).

La part des agressions déclarées liées aux stupéfiants (vols ou difficultés lors des dispensations) est toujours en baisse (passant de 18 % à 12 % entre 2017 et 2019).

Les agressions pour cause de difficultés de prise en charge continuent à augmenter en 2019, atteignant 12 %. Elles sont constituées d'altercations liées à un tiers payant (absence de carte Vitale ou carte de mutuelle, carte non à jour, médicament non remboursé que le patient doit payer...).



Motif présumé	2017	%	2018	%	2019	%
Refus de délivrance	74	31 %	134	35 %	90	26,3 %
Difficulté de prise en charge	12	5 %	41	10,7 %	41	12 %
Stupéfiant	43	18 %	57	14,9 %	41	12 %
Vol	86	36 %	99	25,8 %	118	34,5 %
Autres	24	10 %	52	13,6 %	52	15,2 %
Total	239	100 %	383	100 %	342	100 %

N.B. Les sommes ne sont pas égales au nombre total des déclarations, puisque les réponses peuvent être multiples.

1.2 Forme et type d'agressions

Les « injures et menaces » représentent la première forme d'agression déclarée (47,1 % des cas). Une tendance stable depuis 2017.

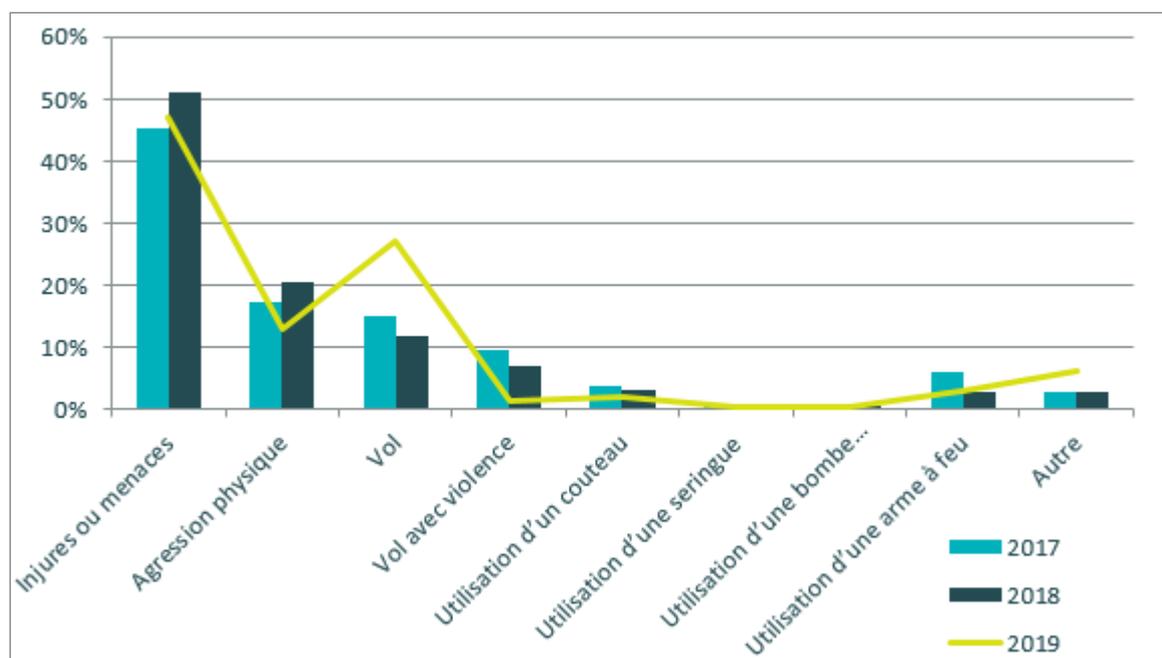
La part des vols est désormais la 2^e forme d'agression déclarée (27,2 %).

Les agressions visant physiquement les personnes s'élèvent à 19,6 % des déclarations en 2019 (cumul des agressions physiques, vols **avec violence** et utilisation d'un objet (couteau, seringue, bombe lacrymogène, arme à feu). Cette proportion diminue de près de 50 % par rapport à 2017.

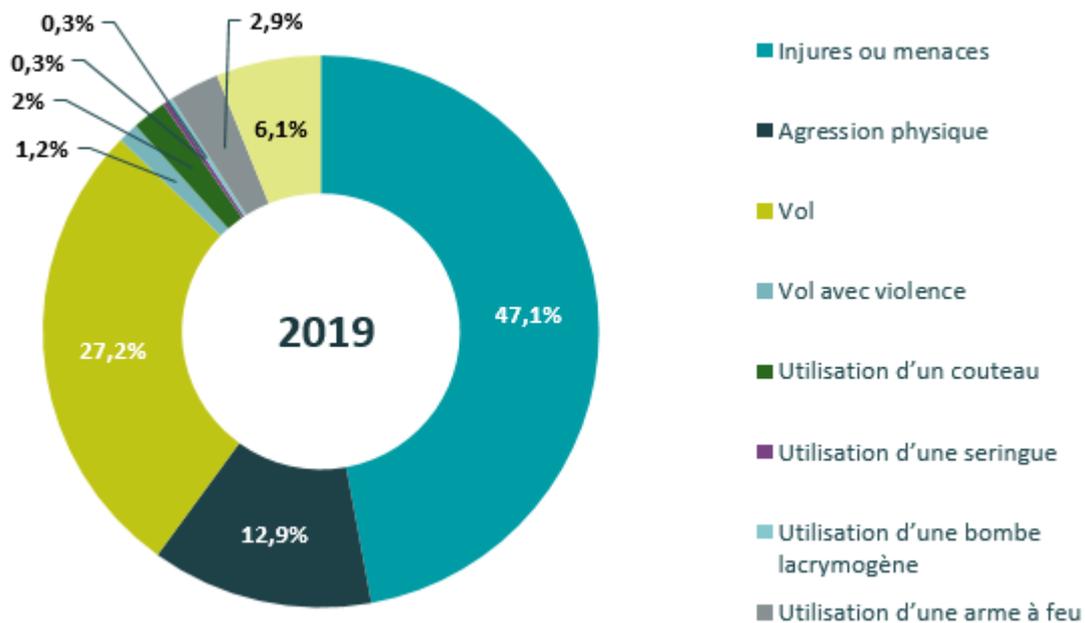
A noter que l'utilisation d'une arme à feu suit la même tendance.

	2017	%	2018	%	2019	%
Injures ou menaces	126	45,2%	228	51,2%	161	47,1%
Agression physique	48	17,2%	91	20,4%	44	12,9%
Vol	42	15,1%	52	11,7%	93	27,2%
Vol avec violence	27	9,7%	31	7%	4	1,2%
Utilisation d'un couteau	11	3,9%	14	3,1%	7	2%
Utilisation d'une seringue	2	0,7%	2	0,4%	1	0,3%
Utilisation d'une bombe lacrymogène	1	0,4%	3	0,7%	1	0,3%
Utilisation d'une arme à feu	14	6,1%	12	2,7%	10	2,9%
Autres	8	2,9%	12	2,7%	21	6,1%
Total	279	100%	445	100%	342	100%

N.B. Les sommes ne sont pas égales au nombre total des déclarations, puisque les réponses peuvent être multiples.



Type d'agressions



Dans près de la moitié des cas, l'agresseur est connu de l'équipe officinale (49,6 % en 2019 contre 51,2% en 2018 et 45,8 % en 2017).

	2017	%	2018	%	2019	%
Agresseur connu	97	45,8%	172	51,2%	127	49,6%
Agresseur inconnu	115	54,2%	164	48,8%	129	50,4%
Total	212	100%	336	100%	256*	100%

* 36 déclarations ont été exclues en raison d'incohérences dans les réponses.

1.3 Conséquences des agressions déclarées pour les personnes

Conséquences	2017	%	2018	%	2019	%
Sans gravité	197	92,9%	315	93,8%	276	95,5%
Hospitalisation	2	0,9%	6	1,8%	3	1%
Arrêt de travail	13	6,1%	15	4,5%	10	3,5%
Total	212	100%*	336	100%	289*	100%

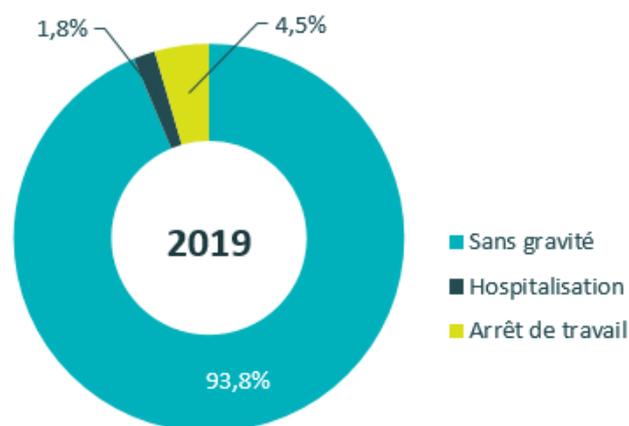
N.B. En raison des arrondis, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100 %

* L'arrêt de travail et l'hospitalisation ne sont pas exclusifs l'un de l'autre et des déclarations ont été exclues en raison d'incohérence de certaines réponses.

La part des agressions très violentes, nécessitant une hospitalisation des victimes, représente 1 %, avec 3 cas sur les 289 déclarations analysées en 2019 (contre 6 cas sur les 336 déclarations de 2018 et 2 cas sur les 212 déclarations de 2017).

Plus de 95 % des agressions sont sans gravité pour les personnes. Toutefois, dans 3,5 % des cas, un arrêt de travail est prescrit pour la victime, avec une durée moyenne de l'arrêt de 5 jours (elle était de 12 jours en 2018).

Toutefois, seul l'arrêt de travail connu au moment de la déclaration est étudié ici : l'éventuelle prolongation d'arrêt de travail n'est pas une donnée traitée.



2. Les agressions par type de locaux et de localisation des officines

2.1 Taille de la ville d'implantation de l'officine

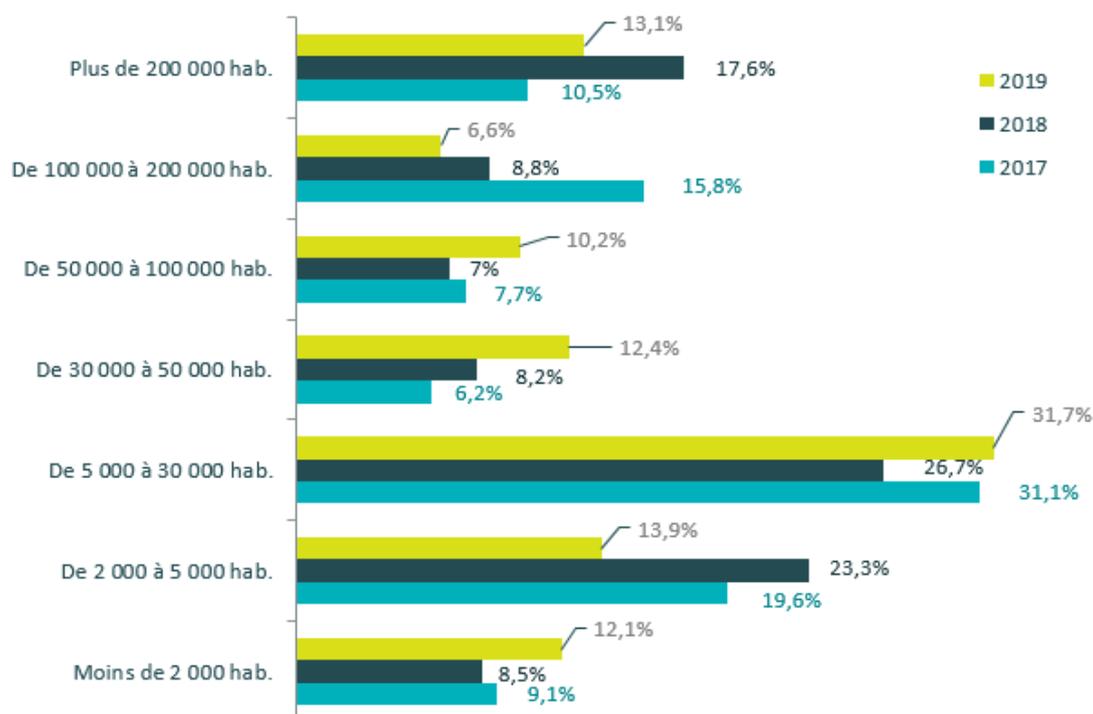
Les officines des villes de 2 000 à 30 000 habitants représentent un peu plus 45% des agressions déclarées, en baisse par rapport aux deux années précédentes (45,6% en 2019, contre 50 % en 2018 et 50,7 % en 2017). Cette tendance s'inverse dans les villes de moins de 2 000 habitants (12,1 % en 2019, 8,5 % en 2018 et 9,1 % en 2017) et celles de 30 000 à 100 000 habitants (22,6 % en 2019, 15,2 % en 2018 et 13,9 % en 2017).

On note que la part des agressions déclarées dans les villes de plus de 100 000 habitants amorce une légère baisse (19,7 % en 2019) alors qu'elle s'élevait à plus de 25 % les années précédentes.

Nombre d'habitants de la commune	2017	%	2018	%	2019	%
Moins de 2 000 hab.	19	9,1%	28	8,5%	33	12,1%
De 2 000 à 5 000 hab.	41	19,6%	77	23,3%	38	13,9%
De 5 000 à 30 000 hab.	65	31,1%	88	26,7%	87*	31,7%
De 30 000 à 50 000 hab.	13	6,2%	27	8,2%	34	12,4%
De 50 000 à 100 000 hab.	16	7,7%	23	7%	28	10,2%
De 100 000 à 200 000 hab.	33	15,8%	29	8,8%	18	6,6%
Plus de 200 000 hab.	22	10,5%	58	17,6%	36	13,1%
Total (hors « ne sais pas »)	209	100%	330	100%	274	100%

N.B. En raison des arrondis, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100%.

* 13 déclarations ont été exclues en raison d'incohérence dans les réponses.



2.2 Lieu d'implantation de l'officine

Près de 9 agressions sur 10 visent des locaux indépendants, ne se situant pas dans un centre commercial et donc ne bénéficiant pas des dispositifs de sécurité qui sont associés à ces ensembles.

	2017	%	2018	%	2019	%
Local indépendant	175	82,5%	297	88,4%	259	88,1%
Centre commercial, quel que soit la taille	37	17,5%	39	11,6%	35	11,9%
Total	212	100%	336	100%	294	100%



2.3 Type de protection installée dans l'officine

Selon les déclarations 2019, 84 % des officines concernées sont dotées d'un ou plusieurs systèmes de protection (télé/vidéo surveillance, vigile). Ces équipements ne semblent donc pas dissuasifs.

Type de protection	2017	%	2018	%	2019	%
Aucun	46	19%	54	15%	54	15,9%
Vidéosurveillance	124	51,2%	215	58,3%	188	55,4%
Vigiles	4	1,7%	5	1,4%	5	1,5%
Télesurveillance	68	28,1%	95	25,7%	92	27,1%
Total	242	100%	369	100%	339	100%

N.B. Les sommes ne sont pas égales au nombre total des déclarations, puisque les réponses peuvent être multiples.

2.4 Analyse en fonction de l'ouverture de la pharmacie

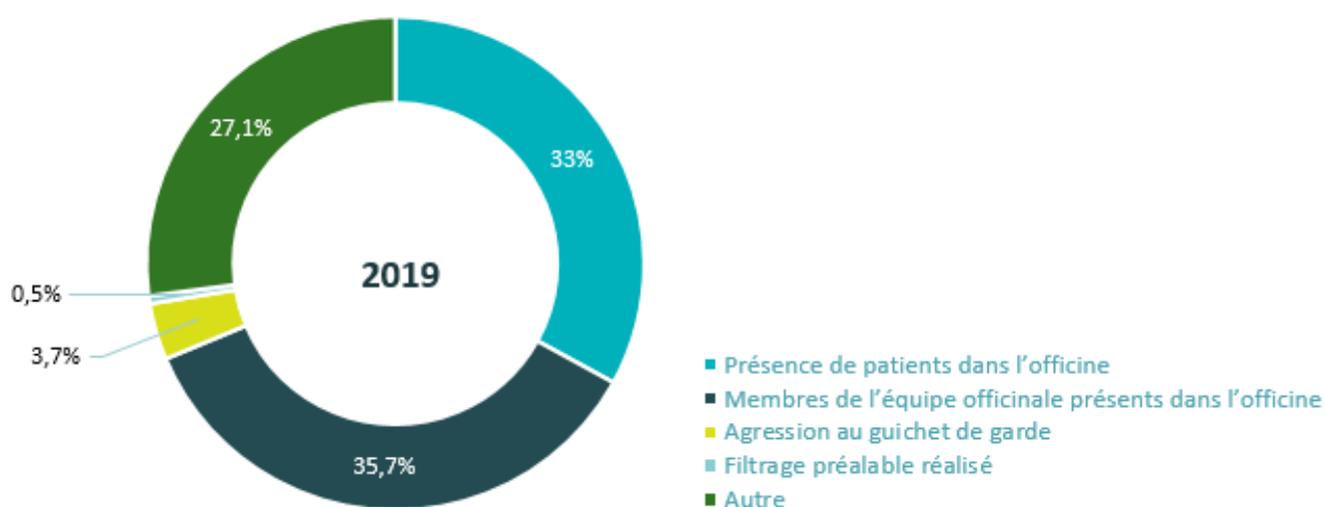
Dans 61,2 % des cas, les agressions déclarées ont eu lieu alors que l'officine était ouverte.

	2017	%	2018	%	2019	%
Officine ouverte	158	74,5%	261	77,7%	180	61,2%
Officine fermée	54	25,5%	75	22,3%	114	38,8%
Total	212	100%	336	100%	294	100%

La présence de patients/clients n'est pas un frein aux agressions verbales ou physiques, ni aux cambriolages. En effet, des témoins assistent aux actes dans 33 % des cas en 2019 (44,4 % en 2018 ; 40,2 % en 2017).

	2017	%	2018	%	2019	%
Présence de patients	125	40,2%	198	44,4%	134	33%
Présence de membres de l'équipe officinale	127	41%	173	38,8%	145	35,7%
Agression au guichet de garde	7	2,3%	9	2%	15	3,7%
Filtrage préalable réalisé	3	1%	1	0,2%	2	0,5%
Autre	48	15,5%	65	14,6%	110	27,1%
Total	310	100%	446	100%	406	100%

N.B. Plusieurs réponses étant possibles, le total est supérieur au nombre de déclarations d'agression.



2.5 Situation des pharmacies de garde

En 2019, 32 officines dans lesquelles une agression a eu lieu étaient en service de garde (soit 10,9 % contre 6,8 % en 2018 et 11,8 % en 2017). Ce chiffre est 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 ou de gendarmerie) et ne saurait être révélateur d'une quelconque tendance à long terme.

Officine de garde	2017	%	2018	%	2019	%
Oui	25	11,8%	23	6,8%	32	10,9%
Non	187	88,2%	313	93,2%	262	89,1%
Total	212	100%	336	100%	294	100%

3. Classement des régions par nombre d'agressions déclarées

3.1 La métropole

Les régions Nouvelle-Aquitaine, Grand-Est et Ile-de-France rassemblent, comme les années précédentes, le plus grand nombre d'agressions déclarées. La région Occitanie connaît la plus forte progression (+60%).

	2017	%	2018	%	2019	%
Auvergne-Rhône-Alpes	17	8%	18	5,4%	23	7,8%
Bourgogne-Franche-Comté	19	9%	33	9,8%	14	4,8%
Bretagne	6	2,8%	10	3%	12	4,1%
Centre-Val de Loire	7	3,3%	19	5,7%	15	5,1%
Grand-Est	29	13,7%	40	11,9%	32	10,9%
Hauts-de-France	11	5,2%	32	9,5%	31	10,5%
Ile-de-France	27	12,7%	39	11,6%	46	15,6%
Normandie	9	4,2%	22	6,5%	9	3,1%
Nouvelle-Aquitaine	25	11,8%	47	14%	33	11,2%
Occitanie	20	9,4%	20	6%	32	10,9%
Pays de la Loire	25	11,8%	18	5,4%	25	8,5%
Provence-Alpes-Côte d'Azur-Corse	4	1,9%	22	6,5%	13	4,4%
Total	212	100%	336	100%	294	100%

N.B. En raison des arrondis, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100%.

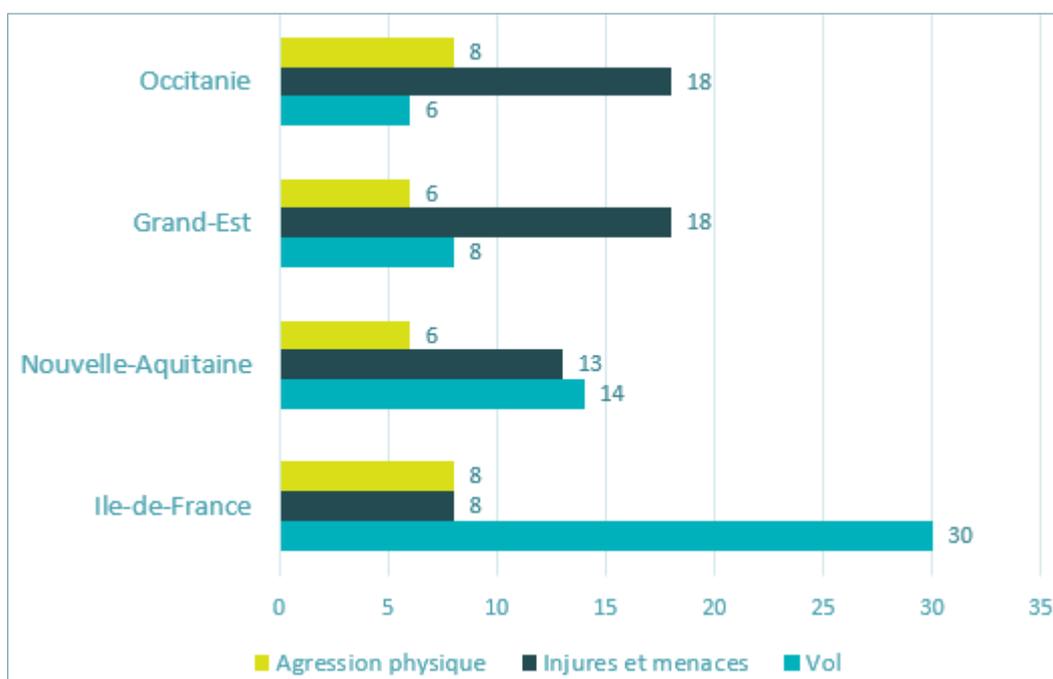
Rapporté au nombre d'officines par région, les régions ci-dessous enregistrent le plus fort taux de déclaration :



Régions	2017			2018			2019		
	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)
Auvergne - Rhône-Alpes	17	2 555	0,7%	18	2 536	0,7%	23	2 506	0,9%
Bourgogne Franche-Comté	19	995	1,9%	33	980	3,4%	14	967	1,5%
Bretagne	6	1 072	0,6%	10	1 055	0,9%	12	1 043	1,2%
Centre - Val de Loire	7	821	0,9%	19	805	2,4%	15	792	1,9%
Grand-Est	29	1 633	1,8%	40	1 623	2,5%	32	1 614	2%
Hauts-de-France	11	2 039	0,5%	32	2 017	1,6%	31	1 995	1,6%
Ile-de-France	27	3 709	0,7%	39	3 655	1,1%	46	3 612	1,3%
Normandie	9	986	0,9%	22	979	2,2%	9	962	0,9%
Nouvelle-Aquitaine	25	2 177	1,1%	47	2 150	2,2%	33	2 126	1,6%
Occitanie	20	2 036	1%	20	2 023	1%	32	2 002	1,6%
Pays de la Loire	25	1 150	2,2%	18	1 129	1,6%	25	1 116	2,2%
Provence-Alpes-Côte d'Azur-Corse	4	2 019	0,2%	22	2 014	1,1%	13	2 001	0,6%
Total	212	21 815	12,5%	336	21 586	20,7%	294	21 354	17,3%

Dans les 4 régions dont le nombre de déclarations est le plus important, les types d'agressions sont répartis de la façon suivante :

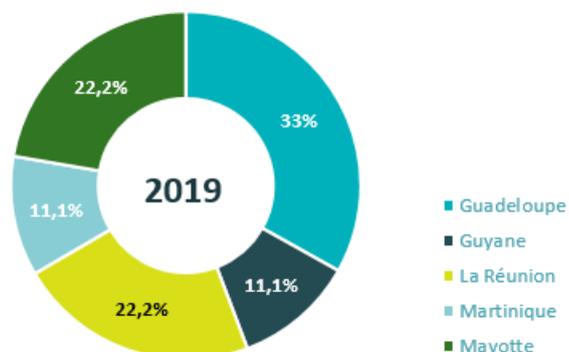
Régions	Vol	Injures et menaces	Agression physique	TOTAL
Ile-de-France	30	8	8	46
Nouvelle-Aquitaine	14	13	6	33
Grand-Est	8	18	6	32
Occitanie	6	18	8	32
TOTAL	58	57	28	143



3.2 L'Outre-mer

Le taux de déclaration 2019 est similaire à la métropole, avec de fortes disparités en fonction des territoires, particulièrement à Mayotte, département français avec les plus forts taux de déclaration, rapportés au nombre d'officines.

	2017	%	2018	%	2019	%
Guadeloupe	4	30,8%	1	6,3%	3	33%
Guyane	3	23,1%	0	0%	1	11,1%
La Réunion	3	23%	13	81,2%	2	22,2%
Martinique	1	7,7%	0	0%	1	11,1%
Mayotte	2	15,4%	2	12,5%	2	22,2%
Total	13	100%	16	100%	9	100%



N.B. En raison des arrondis, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100%.

Si on rapporte le nombre de déclarations d'agression au nombre d'officines, on obtient les chiffres suivants :

Outre-mer	2017			2018			2019		
	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)	Nombre de déclarations	Nombre d'officines	Taux (%)
Guadeloupe	4	162	2,5%	1	160	0,6%	3	159	1,9%
Guyane	3	49	6,1%	0	50	0%	1	50	2%
La Réunion	3	247	1,2%	13	246	5,3%	2	246	0,8%
Martinique	1	144	0,7%	0	141	0%	1	139	0,7%
Mayotte	2	20	10%	2	22	9%	2	23	8,7%
Total	13	622	20,5%	16	619	14,9%	9	617	14,1%

Ces données peuvent refléter une propension plus ou moins grande à déclarer selon les régions et il convient de rester vigilant face à des actes qu'il ne faut pas laisser se banaliser.

Comment déclarer à l'Ordre une agression ?

- 1- Se connecter à l'espace pharmaciens du site de l'Ordre www.ordre.pharmacien.fr
- 2- Sélectionner *Vos démarches et formulaires* > *Déclarer une agression*
- 3- Compléter le formulaire en ligne correspondant à votre secteur d'exercice



CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE
DES PHARMACIENS

4 avenue Ruysdaël - 75379 PARIS CEDEX 08

Tél : 01 56 21 34 34 - Fax : 01 56 21 35 99

www.ordre.pharmacien.fr