



Paris, le 26 mai 2015

## Les tensions économique et sociale en France se répercutent sur les pharmaciens d'officine

**Braquages, agressions verbales et physiques parfois violentes, tentatives ou actes de vandalisme : les problèmes d'insécurité sont une réalité pour les pharmaciens. La tension sociale et la crise économique se répercutent sur les pharmaciens d'officine qui doivent faire face à une agressivité verbale grandissante des patients.**

La sécurité des pharmaciens lors de leur exercice pharmaceutique est une priorité pour l'Ordre national des pharmaciens. « *Particulièrement soucieuse des conditions d'exercice des confrères, j'ai nommé un référent national sécurité chargé d'animer le réseau des conseillers ordinaires en charge des questions de sécurité. Apporter un soutien psychologique aux confrères qui ont été agressés, agir avec eux et pour eux auprès des autorités fait pleinement partie de la mission d'entraide et de solidarité professionnelle du conseil national de l'Ordre* » déclare Isabelle Adenot, Président du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens.

### L'observatoire des agressions subies : une photographie utile des problèmes d'insécurité en officine

L'Ordre national des pharmaciens suit, à l'aide des fiches de déclarations (en ligne et téléchargeables sur le site de l'Ordre [www.ordre.pharmacien.fr](http://www.ordre.pharmacien.fr).) qui lui sont transmises par les pharmaciens, l'évolution des agressions (physiques, verbales, dégradations matérielles...) dont ils sont victimes.

Conformément au **protocole national signé en 2011**, par les ministères de l'Intérieur, de la Justice et de la Santé, **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**, l'Ordre national des pharmaciens a mis en œuvre et transmet l'observatoire des agressions subies.

### Les principaux résultats de l'Observatoire des agressions subies au cours de l'année 2014

L'Ordre sait que toutes les agressions ne font pas l'objet de déclaration. L'observatoire ne reflète donc pas totalement la réalité mais permet de donner des tendances.

Alain Marcillac, conseiller ordinal et référent national sécurité, rappelle l'importance du dépôt de plainte par les pharmaciens ayant subi une agression. « *La réserve à déposer plainte peut*

## CONTACTS PRESSE

**Conseil national de l'Ordre des pharmaciens**  
**Anne-Laure Berthomieu**  
[aberthomieu@ordre.pharmacien.fr](mailto:aberthomieu@ordre.pharmacien.fr)  
Tél : 01 56 21 35 90

**PRPA**  
**Catherine Gros** [catherine.gros@prpa.fr](mailto:catherine.gros@prpa.fr)  
**Sophie Matos** [sophie.matos@prpa.fr](mailto:sophie.matos@prpa.fr)  
Tél : 01 77 35 60 98



*s'expliquer dans un contexte où il faut d'abord « gérer » l'émotion. Mais, il est indispensable que les pharmaciens déposent plainte afin que les autorités prennent en compte le phénomène.»*

- ➔ **Déclarations et plaintes** : Près de 53% des pharmaciens ayant fait une déclaration à l'Ordre ont aussi porté plainte auprès du Parquet ou des forces de police.
- ➔ **Typologie des officines concernées** : Les agressions déclarées ont eu lieu très majoritairement dans les communes de moins de 30 000 habitants. Ce sont davantage les officines de quartier qui subissent des incidents (87%). Cependant, malgré une fréquentation importante les officines installées dans des centres commerciaux n'échappent pas aux agressions. De même, les systèmes de sécurité développés (plus de 71% des pharmacies déclarantes sont équipées de systèmes de télé surveillance), n'arrêtent pas les agressions. Sur la base des déclarations reçues, les agressions se produisent majoritairement alors que l'officine est ouverte (63%).
- ➔ **Délits constatés** : Les vols à main armée et les agressions physiques représentent 11% des incidents déclarés. **L'agression verbale, parfois d'une extrême violence, est en hausse** (incompréhension ou exaspération des patients face à des refus de délivrance, des substitutions génériques des traitements, des ruptures d'approvisionnement, des difficultés d'accès économique aux médicaments, des déremboursements, des sommes qui restent à charge par défaut de mutuelle, des agressions verbales pour refus de vente suite à la suspicion de fraudes, des fausses ordonnances, des ordonnances falsifiées, des trafics de médicaments...).
- ➔ **Conséquences des agressions** : 8% des agressions physiques déclarées ont provoqué un arrêt de travail, voire une hospitalisation.

## Le rôle du conseiller ordinal référent sécurité

Le référent sécurité est chargé de conseiller le pharmacien pour limiter les risques d'agressions et de l'accompagner en cas d'incident.

Il est l'interlocuteur privilégié des forces de police et de la gendarmerie. C'est une interface entre les pouvoirs publics et les membres de la profession.

Il :

- dispense des conseils techniques pour prévenir d'éventuelles agressions (agencement de l'officine, organisation des vitrines...),
- informe les pharmaciens sur les gestes et réflexes à adopter pour gérer au mieux la situation, en cas d'incident,
- facilite les démarches judiciaires des victimes,
- apporte un soutien psychologique.

## CONTACTS PRESSE

Conseil national de l'Ordre des pharmaciens

Anne-Laure Berthomieu

[aberthomieu@ordre.pharmacien.fr](mailto:aberthomieu@ordre.pharmacien.fr)

Tél : 01 56 21 35 90

PRPA

Catherine Gros [catherine.gros@prpa.fr](mailto:catherine.gros@prpa.fr)

Sophie Matos [sophie.matos@prpa.fr](mailto:sophie.matos@prpa.fr)

Tél : 01 77 35 60 98