



Paris, le 26 mai 2016

Violence et agressions : les pharmaciens d'officine de plus en plus exposés

Les problèmes d'insécurité sont de plus en plus fréquents dans les commerces de proximité. Les pharmaciens d'officine ne sont malheureusement pas épargnés. Agressions verbales, vandalisme, agressions physiques, vols à main armée, etc. les agressions ne cessent d'augmenter. Cette profession, en contact direct avec la population, doit faire face à des patients qui réagissent parfois avec violence. Dans ce contexte, l'Ordre national des pharmaciens, soucieux de la sécurité de l'exercice pharmaceutique, présente son observatoire 2015 des agressions subies par les pharmaciens.

L'observatoire des agressions subies : un outil pour suivre l'insécurité à l'officine

L'Ordre national des pharmaciens suit, à l'aide des fiches de déclarations qui lui sont transmises par les pharmaciens d'officine, l'évolution des agressions (physiques, verbales, dégradations matérielles...) dont ils sont victimes. « *Il est primordial que les pharmaciens continuent de déclarer les agressions dont ils sont victimes. Cela nous permet d'établir un panorama affiné de la situation et de proposer ainsi des solutions adaptées en faveur de la sécurité de l'exercice pharmaceutique* », indique Alain Marcillac, Référent national sécurité de l'Ordre national des pharmaciens.

Conformément au protocole national signé en 2011 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 place, dès 2012, un observatoire des agressions subies. Celui-ci s'appuie sur un réseau de conseillers ordinaires, référents sécurité dans les départements.

Les grandes tendances de l'Observatoire des agressions subies au cours de l'année 2015 :

→ **Déclarations d'agressions** : l'Ordre national des pharmaciens a reçu 131 déclarations en 2015. Les agressions avec arme à feu représentent 14% des déclarations, ce qui témoigne de l'extrême violence subie parfois par les pharmaciens d'officine.

→ **Motifs de l'agression** : alors que l'exercice officinal se caractérise très largement par un fonctionnement financier dématérialisé avec de faibles sommes d'argent en caisse, la réalité demeure relativement méconnue par les agresseurs. En effet, dans un contexte où la recherche d'argent liquide est souvent la motivation première des agressions de pharmaciens, on constate que celles liées au vol de caisse constituent le tiers des motifs déclarés.

CONTACTS PRESSE

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

PRPA
Catherine Gros catherine.gros@prpa.fr
Sophie Matos sophie.matos@prpa.fr
Tél : 01 77 35 60 98



On note également une augmentation des agressions liées aux difficultés relatives à la prise en charge (par exemple, le patient souhaitant un tiers payant, alors qu'il ne présente pas de Carte Vitale ou papiers conformes, ou refus de délivrance suite à des ordonnances non conformes).
(+6% par rapport à 2014).

→ **Délits recensés** : Les agressions verbales représentent toujours la moitié des déclarations (48%). On observe une forte reprise du nombre d'agressions avec menace (+9% par rapport à 2014). Après une stabilisation ces trois dernières années, la part des violences à main armée repart à la hausse (+3%).

→ **Typologie des officines concernées** : Les officines de villes de moins de 50 000 habitants concentrent 80% des agressions déclarées.

Les pharmacies des petits centres commerciaux deviennent une cible « prisée » par les agresseurs (+11% par rapport à 2014) malgré une fréquentation importante et des systèmes de sécurité développés (plus de 78% des pharmacies déclarantes sont équipées de systèmes de télé-surveillance).

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

→ **Conséquences pour les professionnels**: La part des agressions physiques déclarées ayant provoqué un arrêt de travail ou une hospitalisation reste stable, autour de 10%. Les conséquences psychiques à long terme ne sont cependant pas évaluées. Elles peuvent se manifester plus tard alors qu'il n'y a pas de déclaration complémentaire permettant de mesurer ce phénomène.

Pour inciter les pharmaciens d'officine à déclarer leurs agressions, un nouveau module de déclaration en ligne sera disponible dès 2017 sur l'espace pharmacien du site www.ordre.pharmacien.fr.

CONTACTS PRESSE

Conseil national de l'Ordre des pharmaciens

Anne-Laure Berthomieu

aberthomieu@ordre.pharmacien.fr

Tél : 01 56 21 35 90

PRPA

Catherine Gros catherine.gros@prpa.fr

Sophie Matos sophie.matos@prpa.fr

Tél : 01 77 35 60 98