



LA SECURITE DES PHARMACIENS D'OFFICINE

La sécurité des pharmaciens d'officine

Panorama 2013

PRÉAMBULE

Depuis plusieurs années, l'Ordre national des pharmaciens suit, à l'aide des fiches de déclarations que lui transmettent 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.

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 2013. Elle ne comporte que les agressions déclarées à l'Ordre et n'ont de fait d'autre valeur que celle d'échantillon en raison des non déclarations. 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 :

- Près de 79% des pharmaciens ayant fait une déclaration à l'Ordre ont porté plainte auprès du Parquet ou des forces de police. Ce chiffre est en hausse de 9 points par rapport à 2012
- Les agressions déclarées ont eu lieu très majoritairement dans les communes de moins de 30 000 habitants
- La part des agressions dans les communes de plus de 200 000 habitants s'élève à 15%, en baisse de 5 points par rapport à 2012.
- Les vols à main armée et les agressions physiques représentent 39,3% des agressions déclarées, en hausse de presque 5 points par rapport à 2012.
- Les agressions verbales sont en diminution, mais la violence croit en intensité.
- 12,6% des agressions physiques déclarées ont provoqué un arrêt de travail (vs 9,8% en 2012), voire une hospitalisation dans 5,6% des cas (3,3% en 2012).
- Malgré une fréquentation importante et des systèmes de sécurité développés (plus de 75% des pharmacies déclarantes sont équipées de systèmes de télé surveillance), les officines des centres commerciaux n'échappent pas aux agressions.

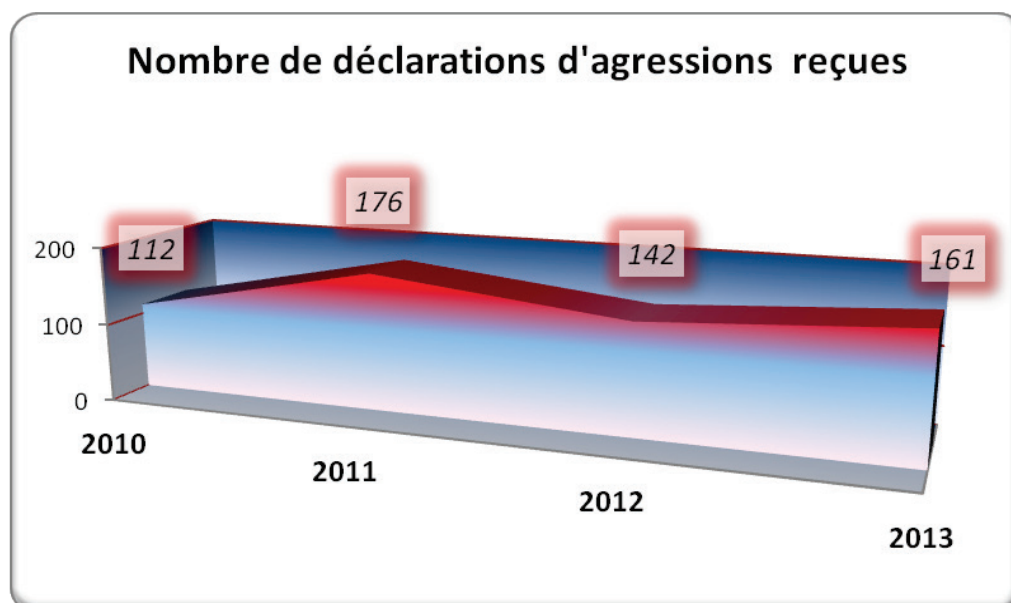
- Les déclarations viennent principalement de pharmacies implantées en Ile-de-France (15,6% vs 28,3% en 2012), Rhône-Alpes (13,1% vs 9,4% en 2012), et Lorraine (9,4% vs 13% en 2012).

L'Ordre National des Pharmaciens rappelle 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 et de lourdeur des procédures, 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.

En 2013, des fiches adaptées à chacun des métiers de la pharmacie ont été mises en ligne sur l'espace Pharmaciens du site de l'Ordre et permettront, à terme, d'établir un panorama plus affiné de la situation.

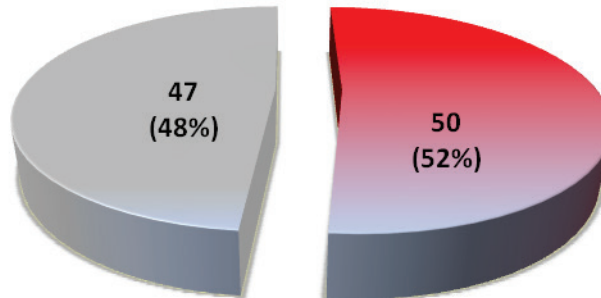
Evolution du nombre de déclarations d'agressions reçues

Années	Nombre de déclarations reçues	Nombre total de pharmacies	Taux de victimisation*
2010	112	22 949	0,49
2011	176	22 706	0,78
2012	142	22 591	0,63
2013	161	22 517	0,71

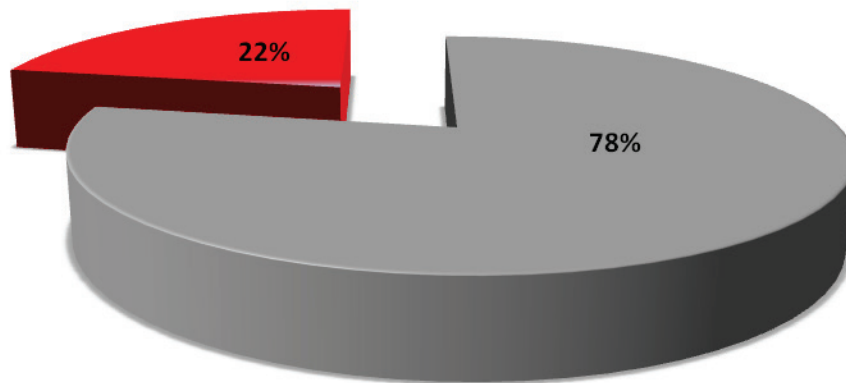


* Taux de victimisation = nombre de signalements rapporté au nombre de pharmacies d'officine.

Nombre de pharmaciens ayant subi une première agression en 2013

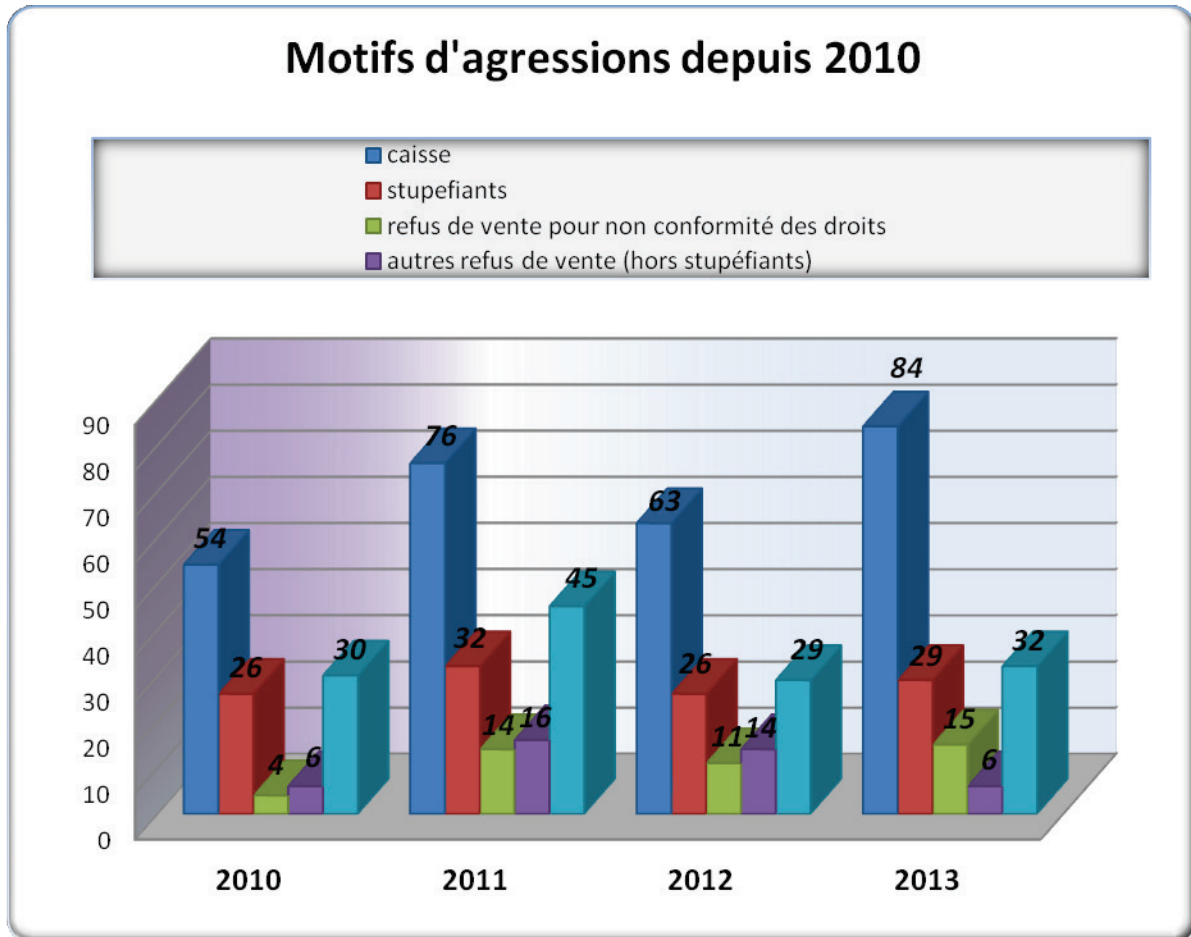


Part des pharmaciens ayant subi une première agression avec arme à feu en 2013



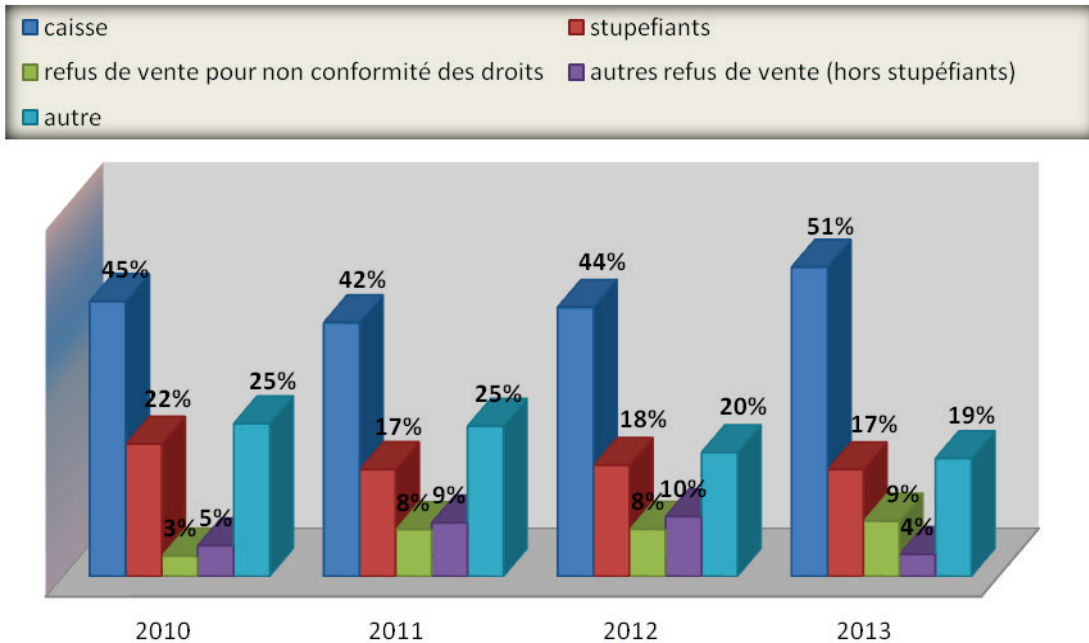
1. LES AGRESSIONS SUR LES PERSONNES

1.1 Classement par motifs de l'agression



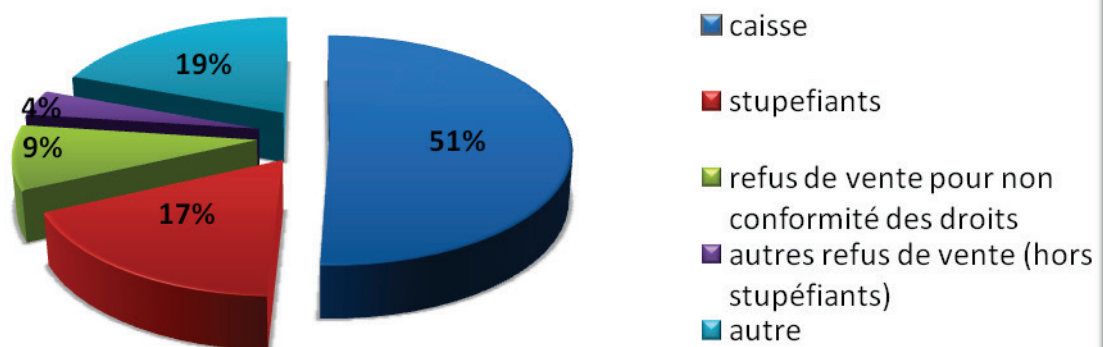
Alors que l'exercice officinal se caractérise très largement par un fonctionnement financier dématérialisé dont il résulte de faibles sommes d'espèces monétaires en caisse, la réalité demeure relativement méconnue des malfrats. En effet, dans un contexte où la recherche de numéraire est souvent la motivation première des agressions de pharmaciens, l'on constate que le nombre des agressions déclarées liées à la caisse des officines est en forte augmentation depuis 2012 (+ 33%).

Motifs d'agression depuis 2010 en %

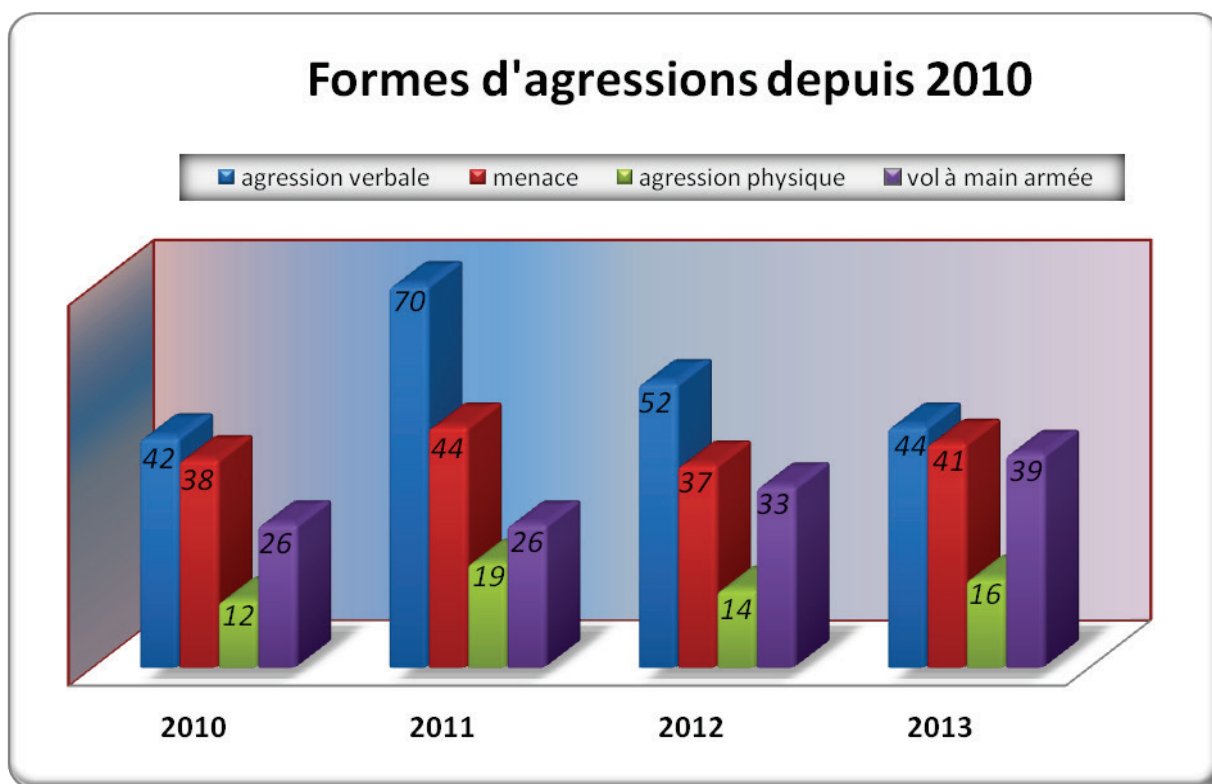


La part des agressions déclarées liées à un vol (ou tentative de vol) de la caisse a augmenté de presque 10 points en 3 ans, et représente désormais plus de la moitié des motifs d'agression (51% en 2013).

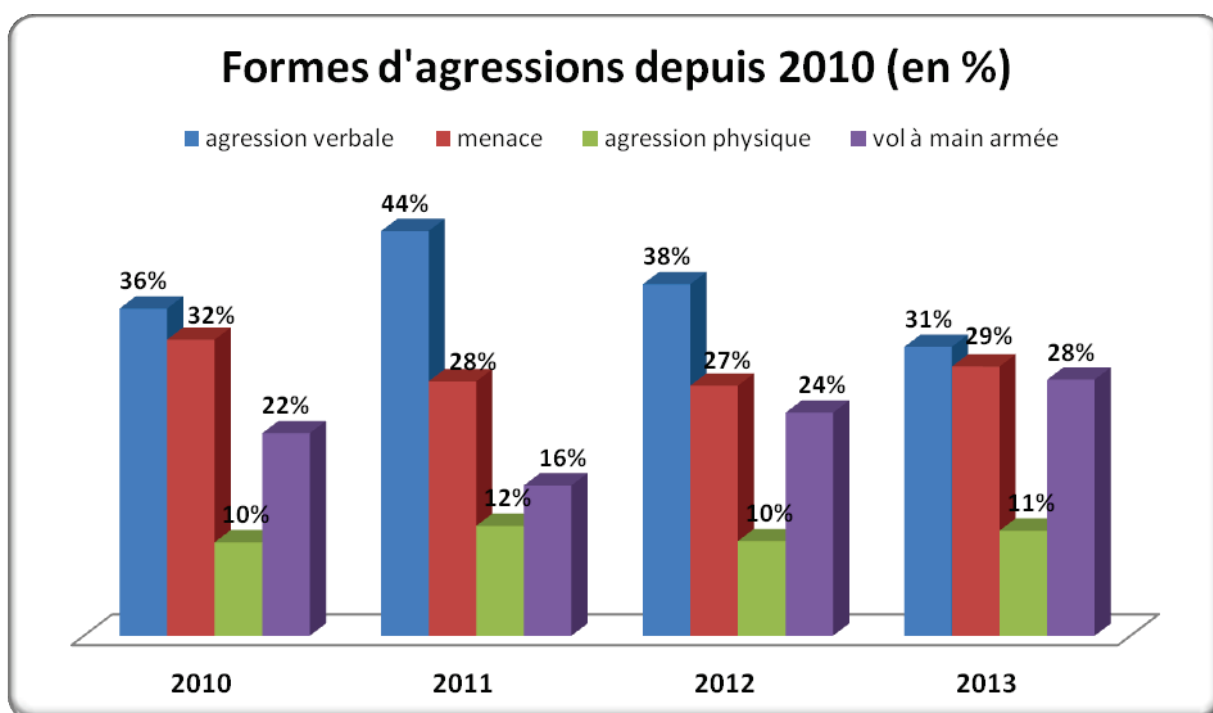
Motifs d'agressions (2013)



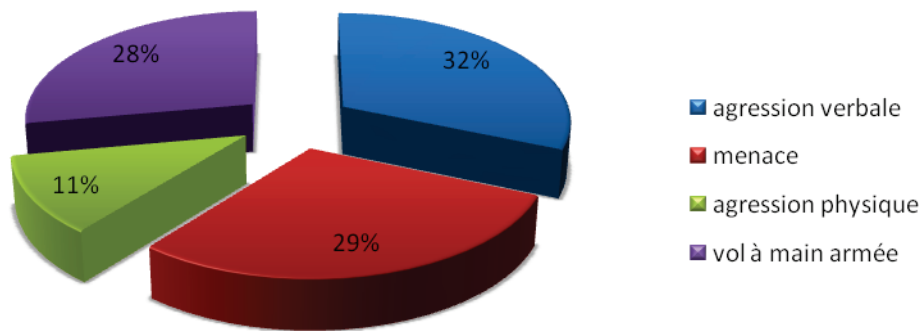
1.2 Analyse par formes et types d'agression



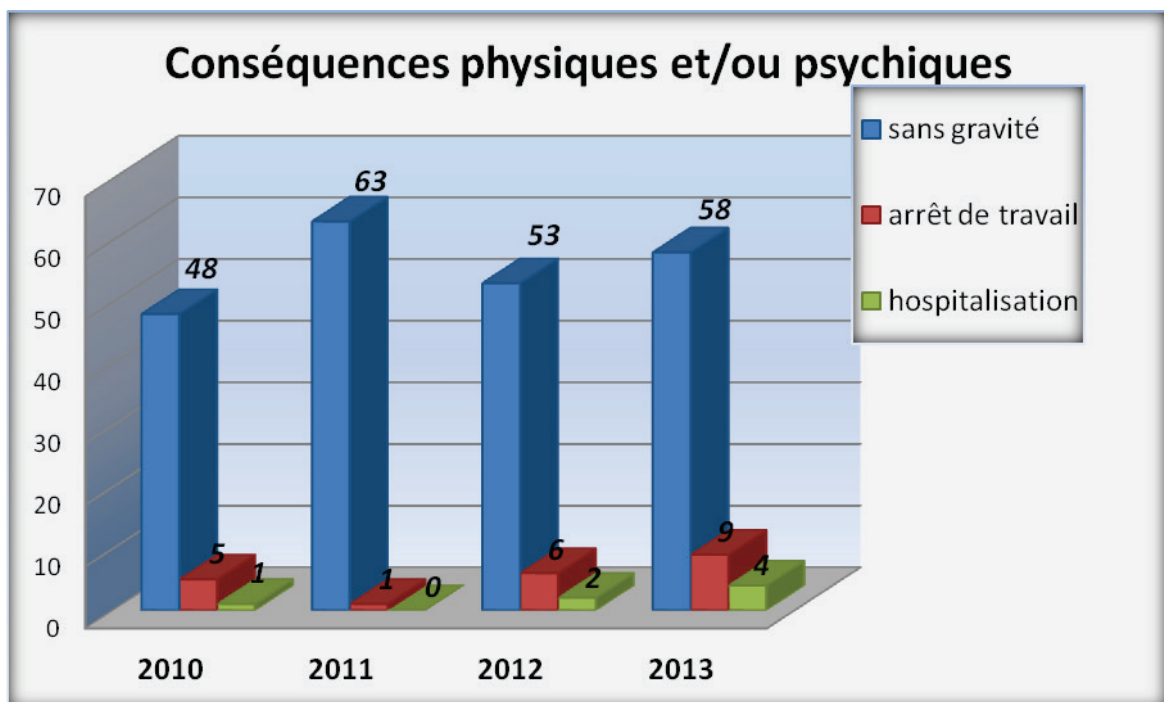
En proportion du nombre de déclarations reçues, on constate une montée de la violence avec une augmentation des vols à main armée (+18,2% par rapport à 2012).



Formes d'agressions (2013)

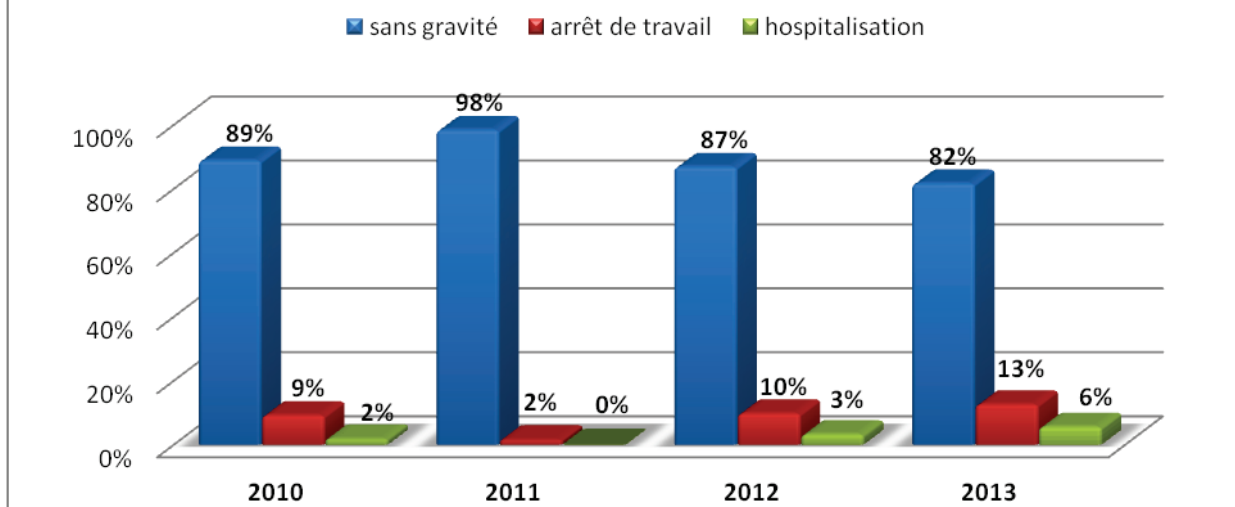


1.3 Conséquences physiques et/ou psychiques des agressions



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 l'hospitalisation.

Conséquences physiques et/ou psychiques (%)



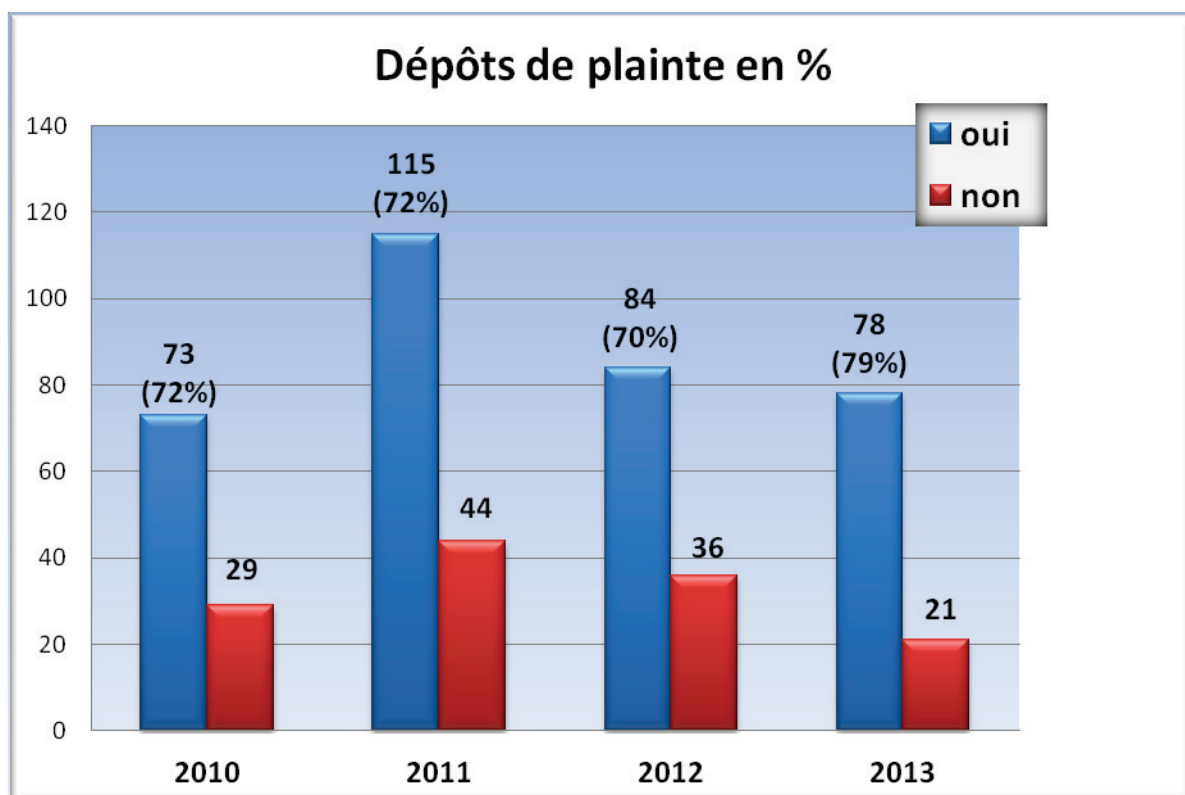
Si la quasi-totalité des agressions étaient considérées comme sans gravité en 2011, la part des agressions déclarées entraînant un arrêt de travail et/ou une hospitalisation augmente de 17 points en 3 ans pour atteindre presque 20% en 2013.

En outre, 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



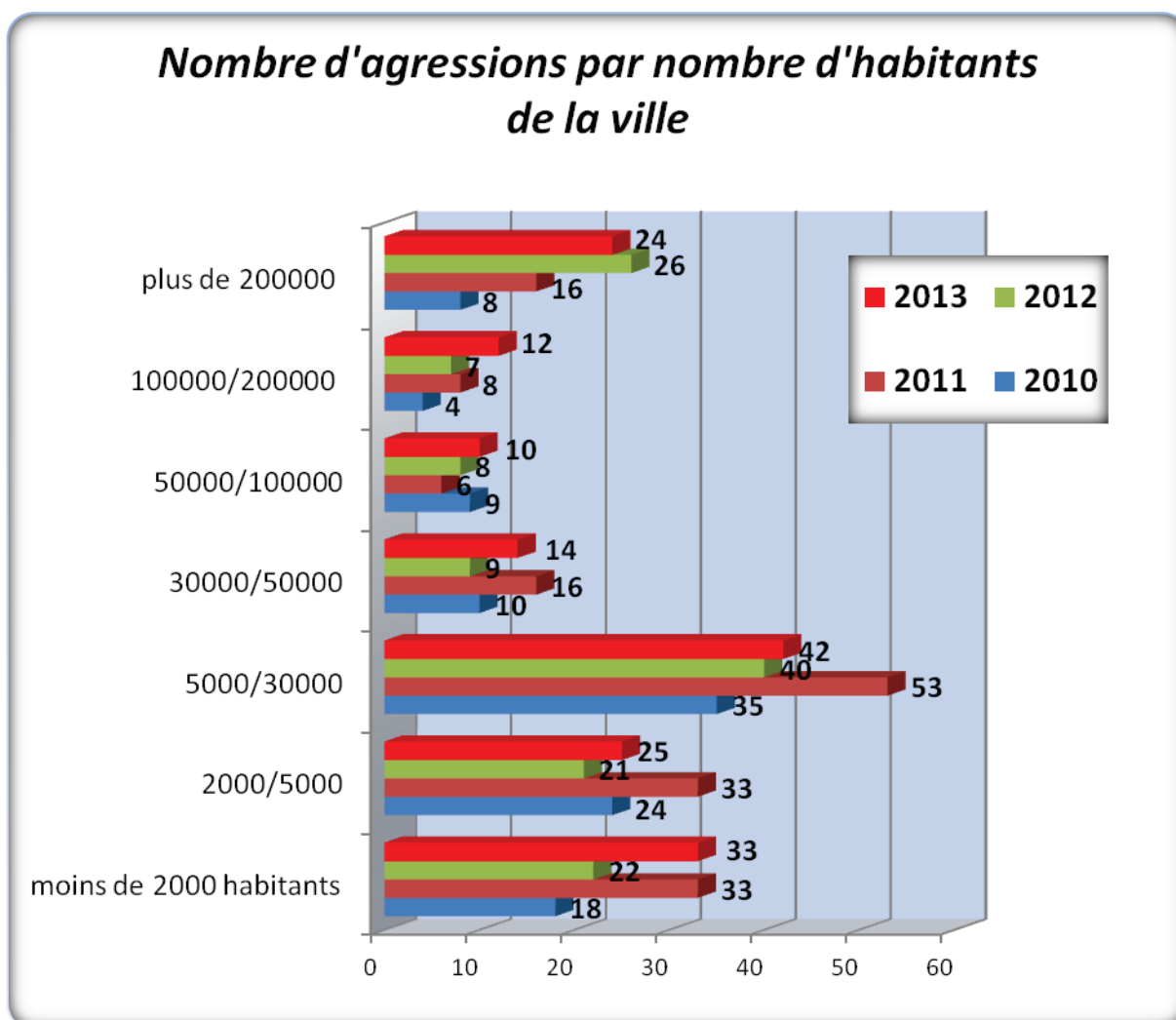
La proportion du nombre de dépôts de plainte est en hausse (79% en 2013 contre 70% en 2012).

L'on déplore cependant que l'ensemble des pharmaciens agressés ne dépose pas plainte, ce qui ne permet pas la prise en compte de l'insécurité locale par les forces de sécurité qui sont chargées d'en dresser la cartographie.

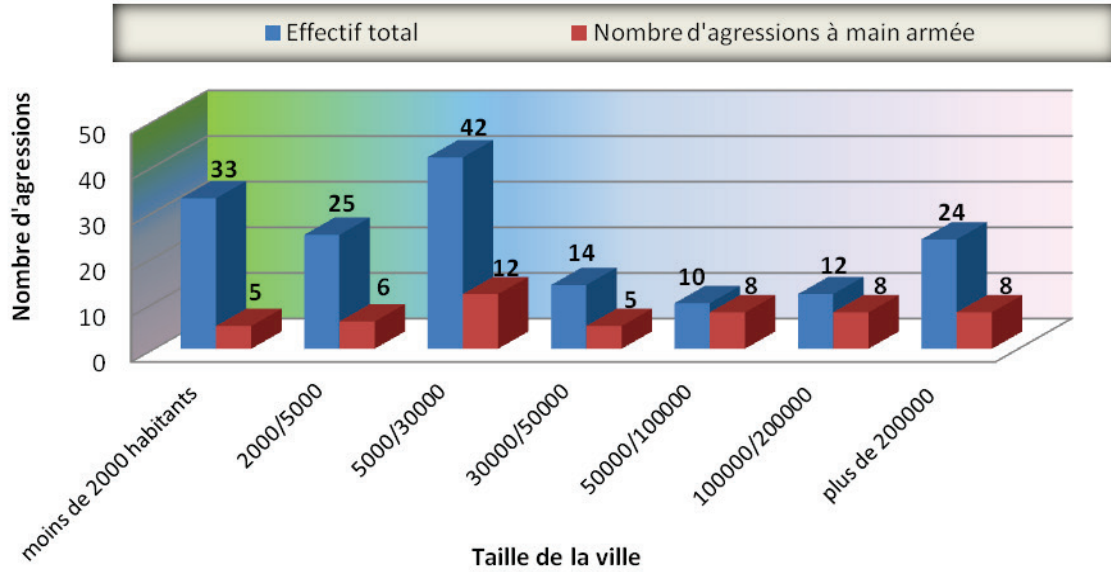
2. LES AGRESSIONS PAR TYPES DE LOCAUX ET DE LOCALISATION DES OFFICINES

2.1 Taille de la ville où se situe l'officine

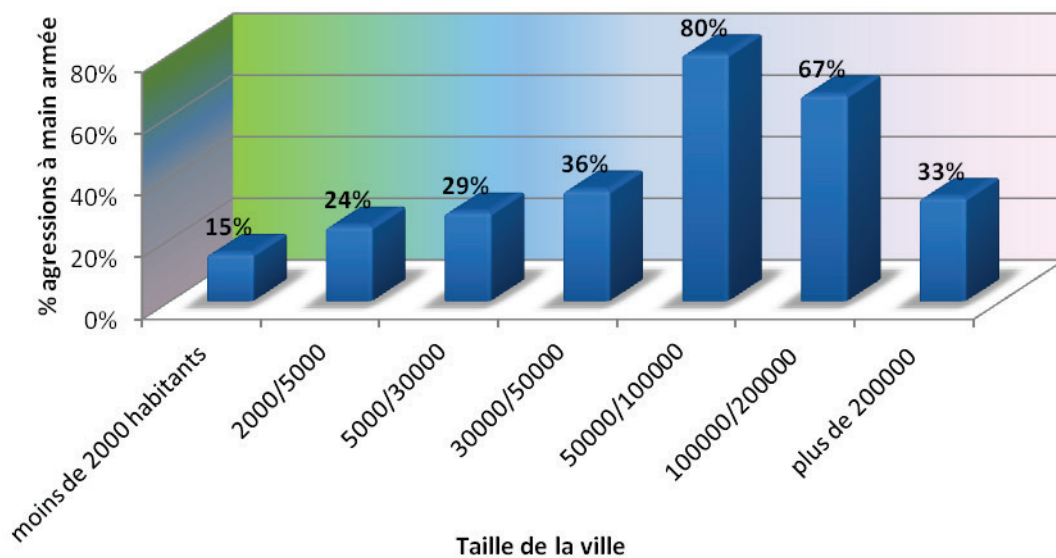
Les officines des villes de 5 000 à 30 000 habitants sont statistiquement les plus concernées par les agressions dans les pharmacies. Les pharmacies rurales ne sont pas épargnées. En particulier, les données collectées par les forces de sécurité, témoignent d'une inquiétante augmentation des « razzias » rurales, effectuées sur une courte période par un même groupe d'individus et à l'échelle d'un ou plusieurs arrondissements départementaux.



Nombre d'agressions à main armée en 2013

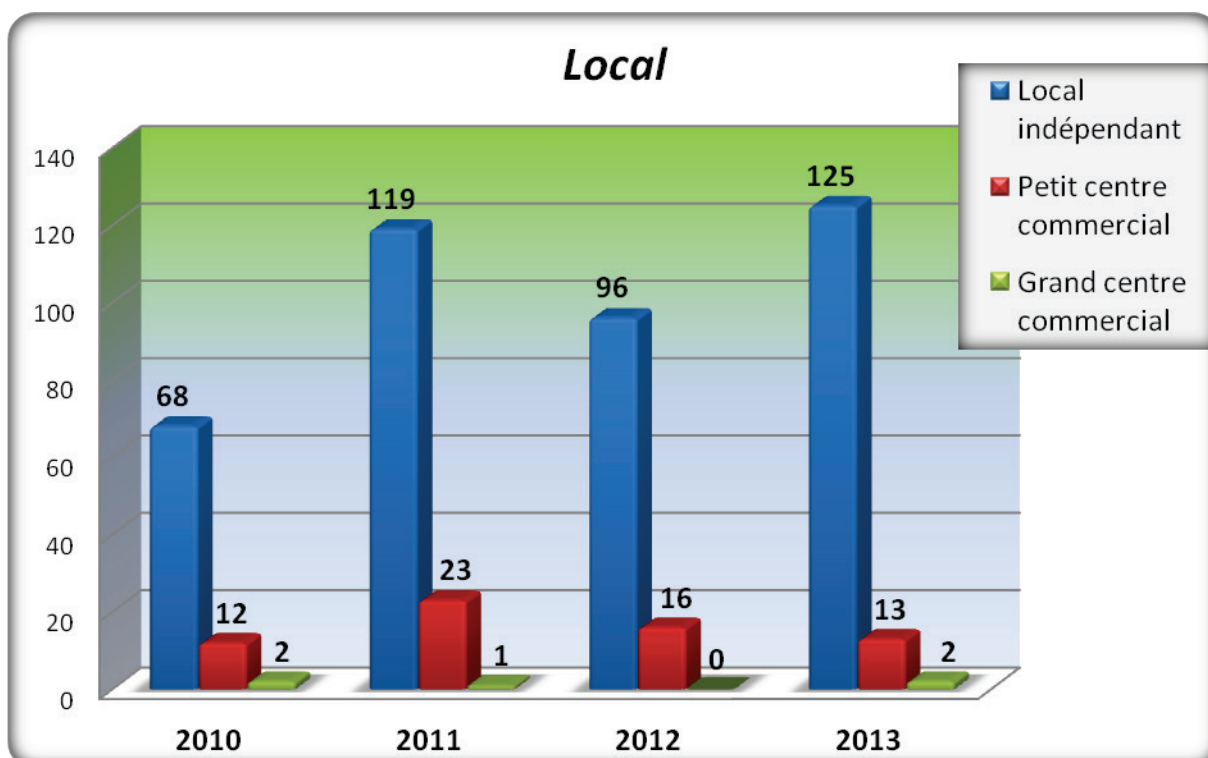
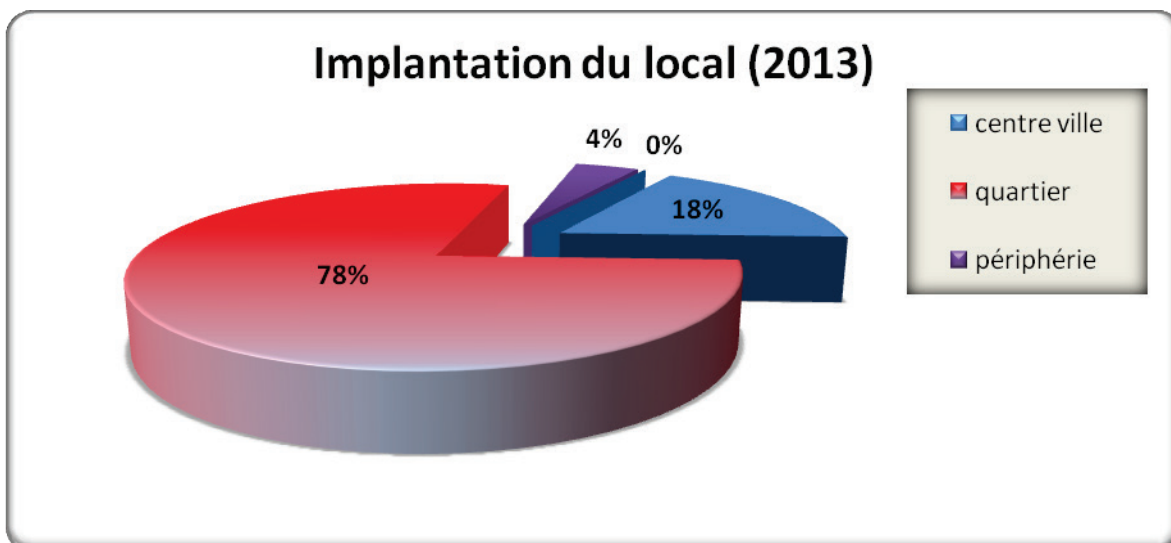


Part des agressions à main armée selon le nombre d'habitants de la ville

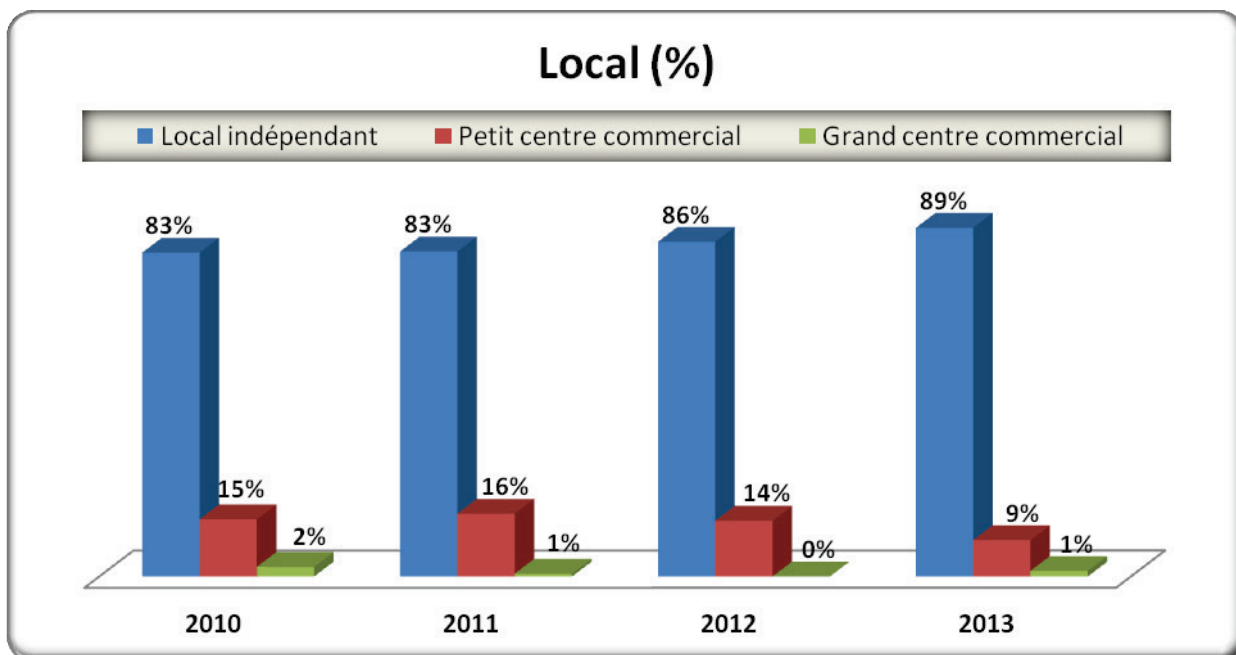


Les agressions à main armée se produisent surtout dans des zones urbaines, notamment dans des agglomérations de 50 000 habitants et plus.

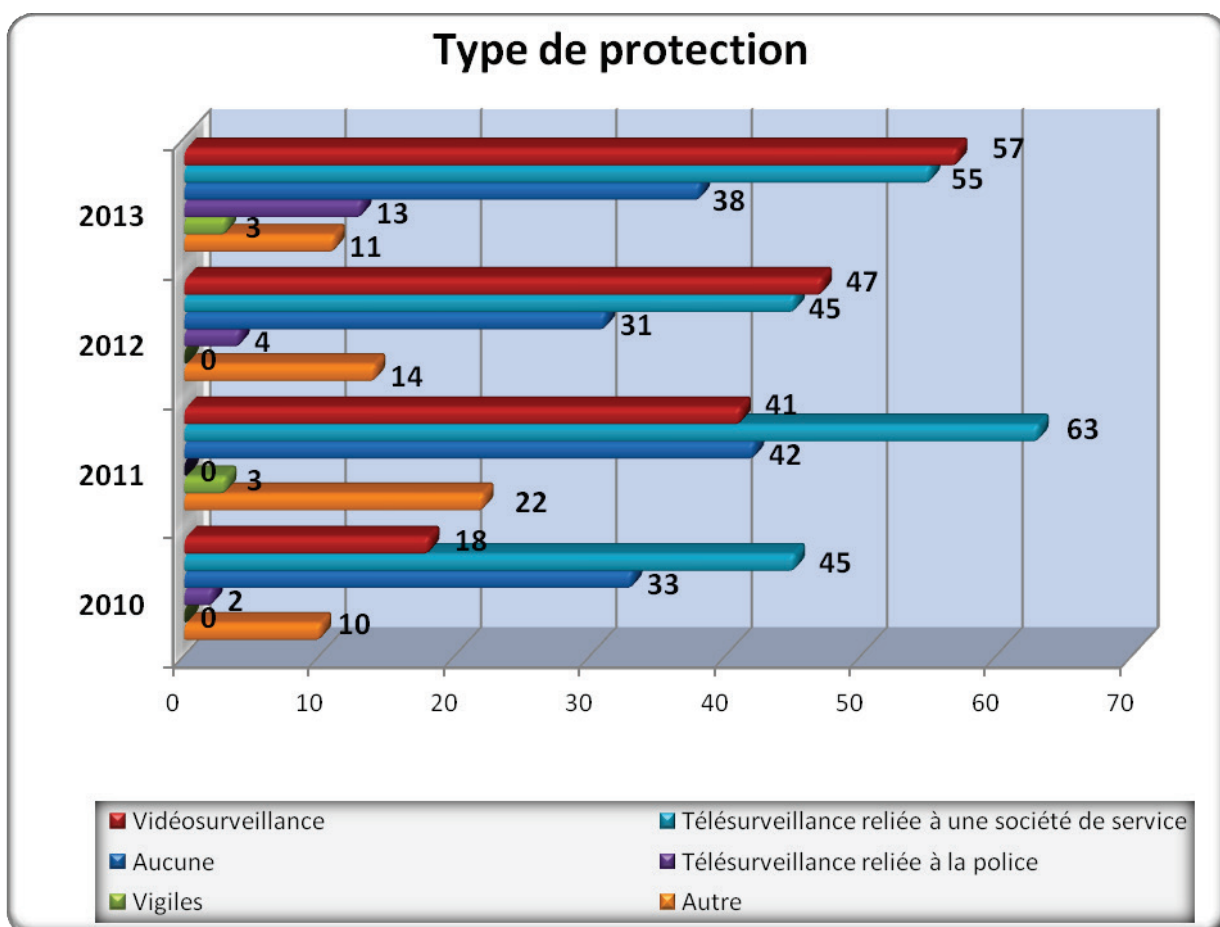
2.2 Implantation du local au sein de la ville



On notera que ce sont davantage les officines de quartier qui subissent des incidents. La menace d'une agression reste toujours proportionnellement plus importante dans les officines isolées que dans celles intégrées à des centres commerciaux, parce qu'elles sont souvent moins protégées par leur environnement.

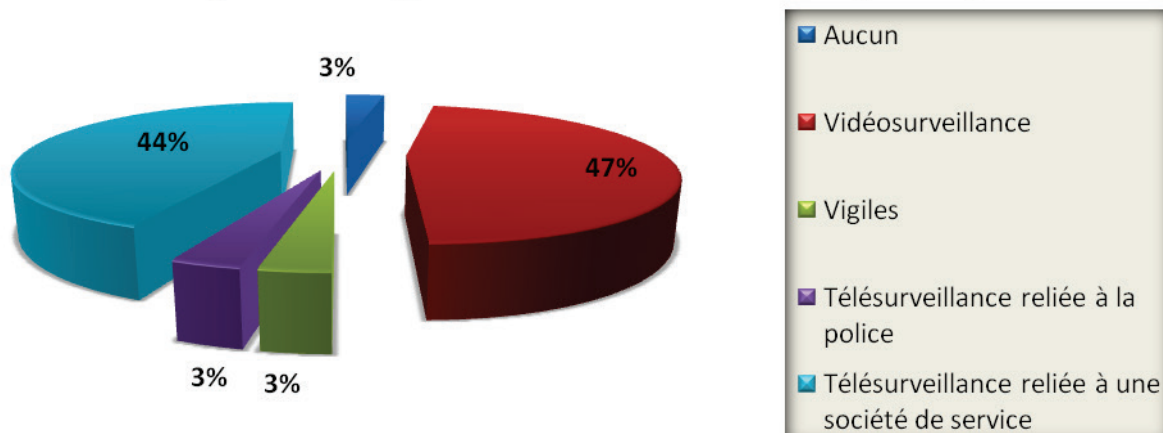


2.3 Type de protection de l'officine

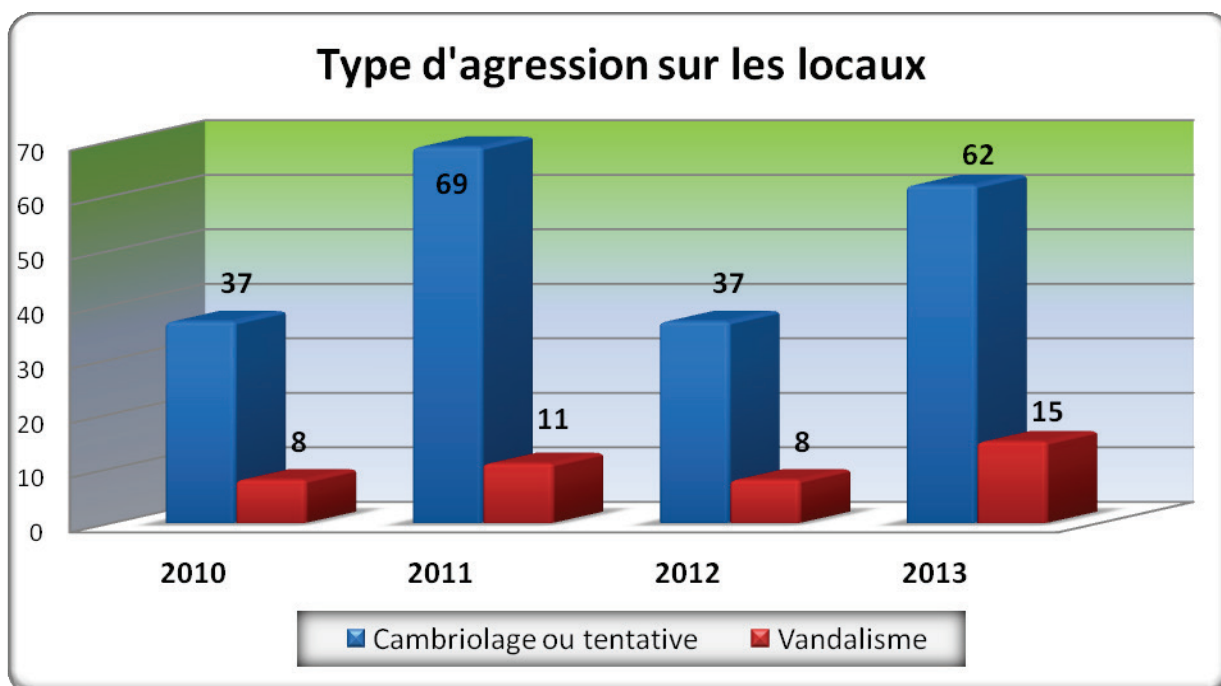


Sur le nombre de déclarations reçues, le nombre de pharmacies sans protection est en diminution, mais demeure important. Les officines déclarantes sont de plus en plus équipées de vidéosurveillance.

Systèmes de surveillance des pharmacies sujettes à agression à main armée (2013)



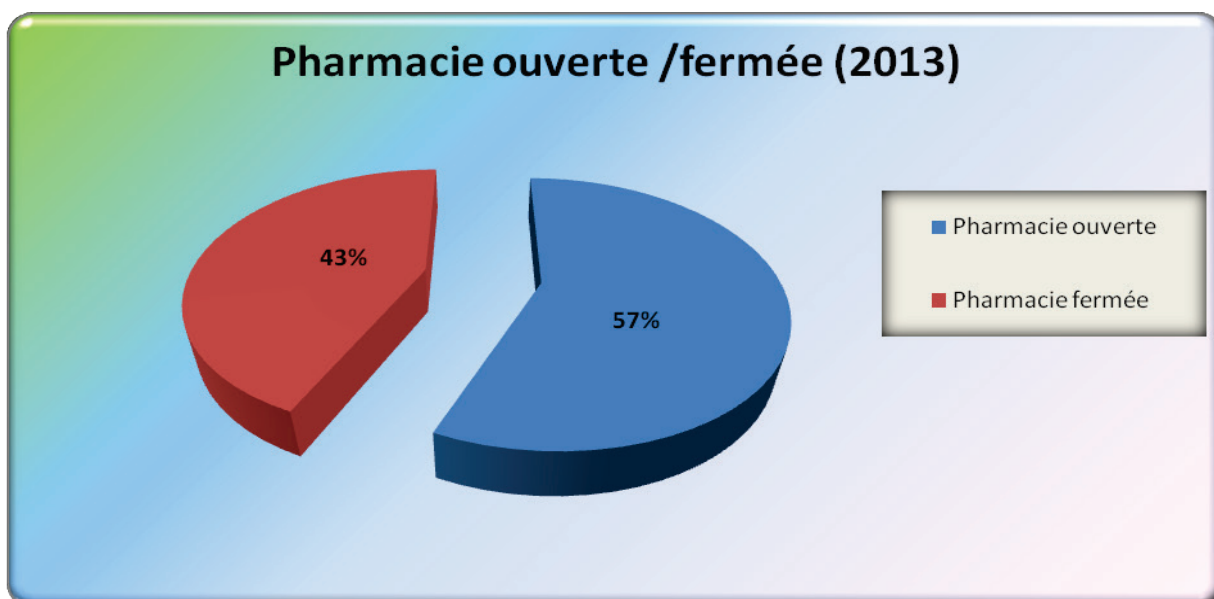
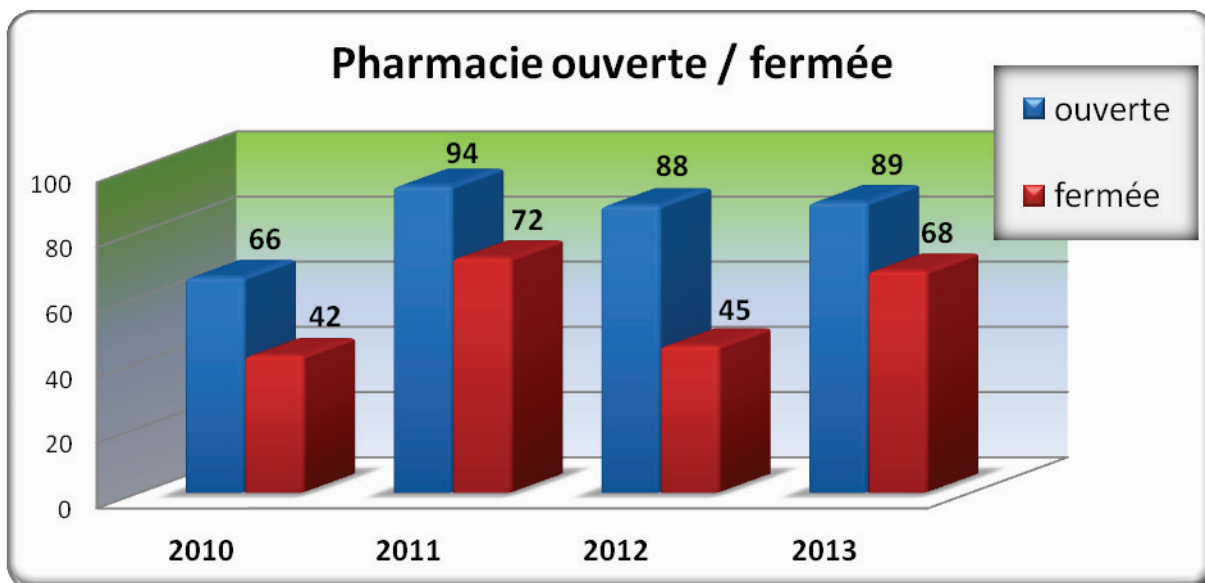
2.4 Type d'agression portant sur les locaux



Les cambriolages et tentatives de cambriolage restent prépondérants avec une très forte hausse par rapport à 2012 (+167%).

Le vandalisme n'est pas négligeable et inquiète également, étant donné sa forte hausse récente (+188% par rapport à 2012).

2.5 Analyse en fonction de l'ouverture de la pharmacie.



Sur la base des déclarations reçues, on constate que les agressions se produisent majoritairement alors que l'officine est ouverte avec une clientèle peu – ou pas présente. Ce phénomène est en augmentation.

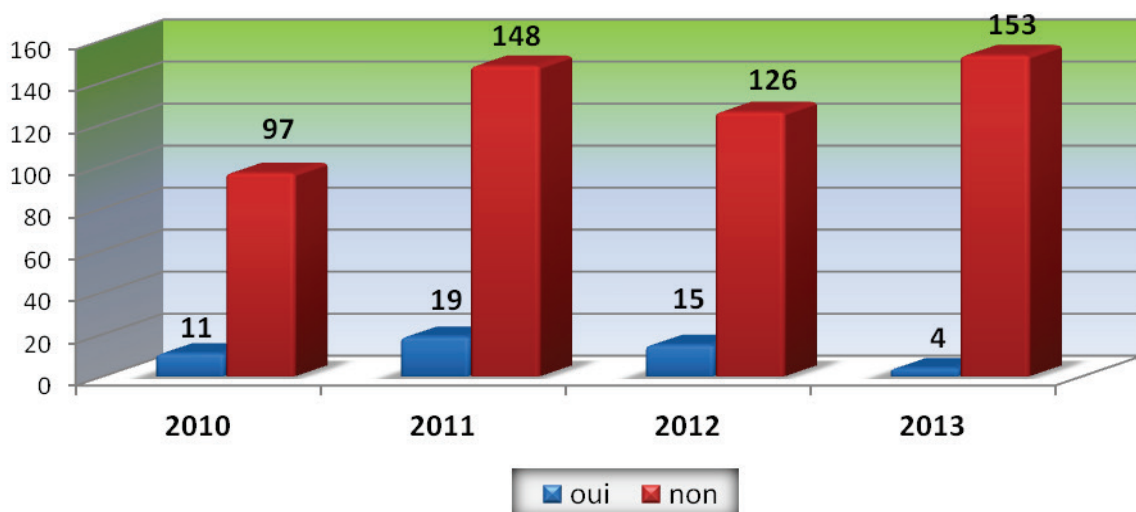
Présence de clients lors d'une agression à main armée en 2013 (%)

■ oui ■ non



2.6 La situation des pharmacies de garde

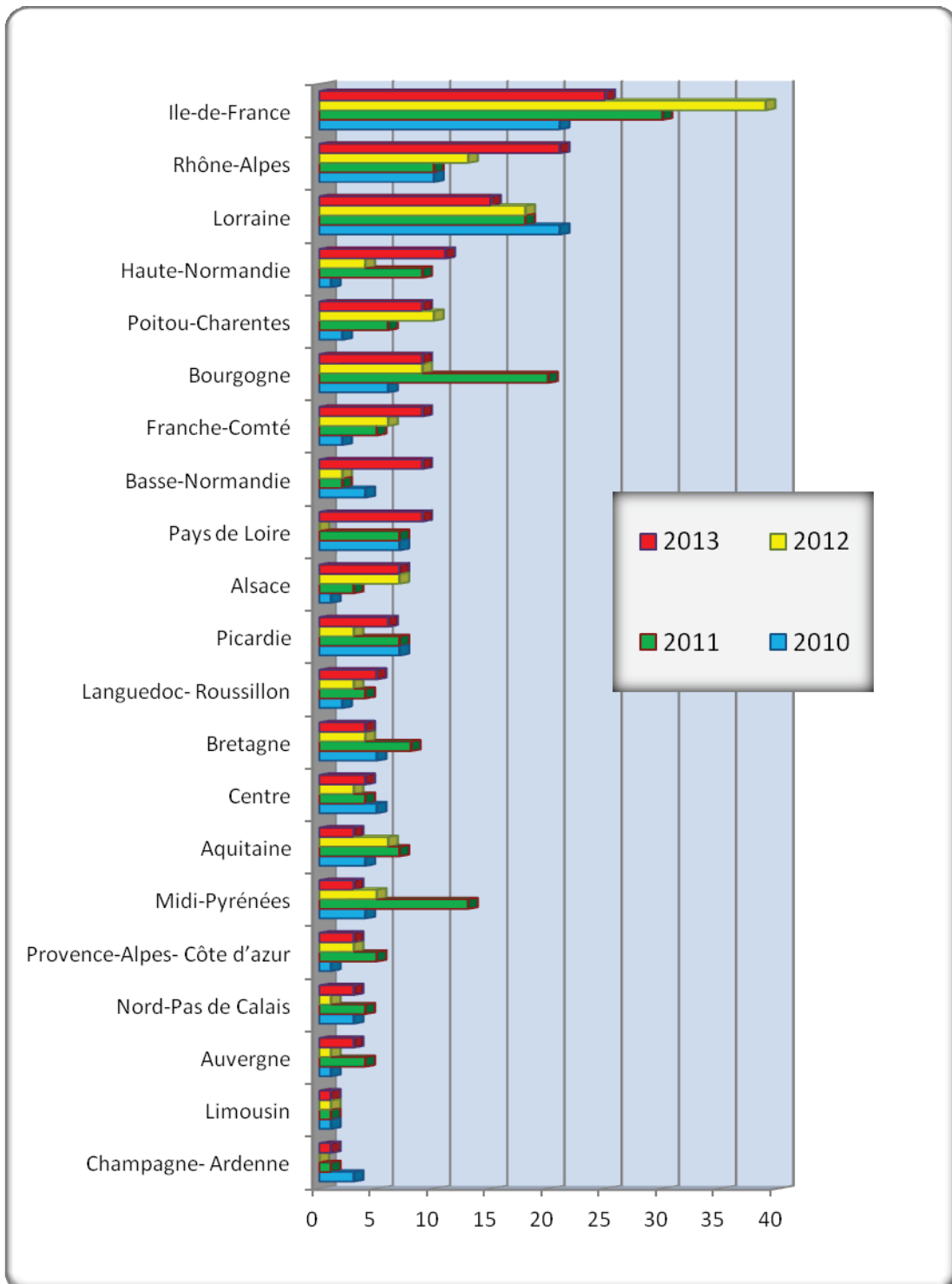
Pharmacie de garde



Le pourcentage des agressions déclarées, concernant les pharmacies de garde, est en très nette diminution. 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 gendarmerie) et ne saurait être révélatrice d'une quelconque tendance de long terme.

3. CLASSEMENT DES REGIONS PAR NOMBRE D'AGRESSIONS DECLAREES

Les régions Ile-de-France et Rhône-Alpes rassemblent le plus fort nombre de déclarations d'agressions. Ceci peut s'expliquer par la forte composante urbaine et le plus grand nombre de pharmacies présentes sur leur territoire. On notera que ces paramètres ne valent pas pour les grandes agglomérations du Sud de la France comme en Provence-Alpes Côte d'Azur, ou dans celles du Nord-Pas de Calais qui ne sont pas moins marquées par la délinquance ou l'insécurité. On peut dès lors supputer une moins grande propension à la déclaration dans ces régions.



Ordre national des pharmaciens
4, avenue Ruysdaël – 75379 Paris Cedex 08

www.ordre.pharmacien.fr

