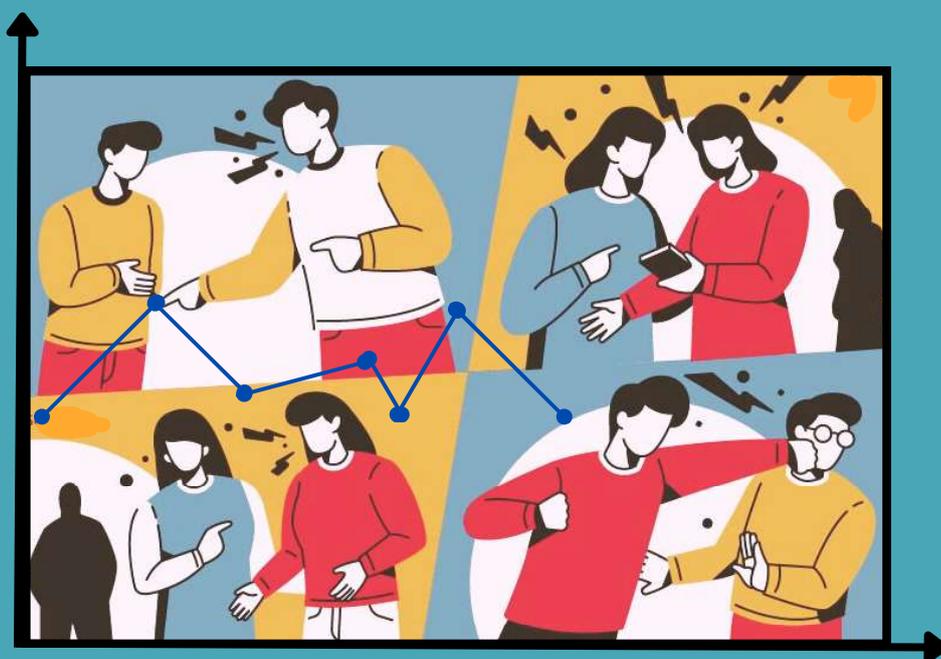
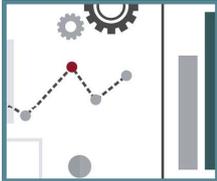




# LA SÉCURITÉ DES PHARMACIENS

## BILAN 2023





---

## 1 Données générales

PAGE 05



---

## 2 Agressions en officine déclarées à l'Ordre

PAGE 10



---

## 3 Agressions en laboratoire de biologie médicale déclarées à l'Ordre

PAGE 19



---

## 4 Agressions en pharmacie à usage intérieur (PUI) déclarées à l'Ordre

PAGE 20



---

## 5 Agressions déclarées à l'ONVS

PAGE 21

A l'heure où les parlementaires s'emparent du sujet de la sécurité des professionnels de santé, le Conseil national de l'Ordre des Pharmaciens publie sa nouvelle édition du bilan des agressions subies et déclarées par les pharmaciens. Au-delà d'un état des lieux, ce document met l'accent sur l'évolution croissante des déclarations ainsi que sur leur typologie. Cette année, en moyenne, 40 agressions sont recensées chaque mois.

En 2023, 475 pharmaciens ont déclaré avoir été victimes d'une agression, soit une augmentation de près de 30 % par rapport à l'année dernière et de 40 % en 5 ans (hors crise sanitaire). Parmi elles, 459 (soit 97%) concernent des pharmaciens d'officines (dont 7 en outre-mer), 14 des pharmaciens exerçant en laboratoires de biologie médicale et 2 en PUI.

En officine, si la majorité des déclarations concerne toujours des menaces, des injures ou encore des agressions physiques principalement motivées par des refus de dispensation, la part des vols visant à se procurer de l'argent ou des médicaments est en hausse, représentant cette année 40 % des atteintes recensées. Cette évolution peut alors s'expliquer au regard de l'inflation. Si trois quart des agressions se produisent pendant les horaires d'ouverture de l'officine, il convient de souligner l'augmentation progressive des agressions pendant les gardes dont le nombre a doublé en 5 ans.

Le nombre de déclarations d'agression par les pharmaciens biologistes médicaux a été multiplié par plus de 2 entre 2022 et 2023 et 93% concernent des atteintes aux personnes.

A l'été 2023, des émeutes ont traversé le pays et les pharmaciens n'ont pas été épargnés. Plus de 60 structures ont été impactées, mais seules 26 l'ont déclaré. Face à cette situation exceptionnelle, l'Ordre des Pharmaciens a informé les juridictions compétentes de sa volonté de se constituer partie civile dans l'ensemble de ces affaires, qu'elles aient donné lieu à une déclaration ou pas. Cette action s'inscrit dans la continuité de 14 autres affaires pour lesquelles il s'est également constitué partie civile en 2023.

Enfin, l'année passée a été marquée par une prise de conscience de tous les acteurs et notamment des pouvoirs publics. Le dévoilement d'un [plan gouvernemental](#) pour la sécurité des professionnels de santé, comme le déploiement d'une [campagne de communication ministérielle](#) pour sensibiliser le grand public et encourager les soignants à la déclaration, sont autant d'éléments qui renforcent la détermination de l'Ordre à ne jamais laisser de tels actes se banaliser. Rien ne saurait justifier une agression vis-à-vis d'un professionnel de santé.

L'Ordre, par l'engagement de plus de 100 référents sécurité comme de tous ses élus, se mobilise pleinement aux côtés des pharmaciens. Il est de notre responsabilité collective d'agir en concertation avec nos partenaires et les pouvoirs publics afin de trouver des solutions concrètes et adaptées aux différents territoires pour renforcer la sécurité de celles et ceux qui prennent soin des autres.

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



# 1- DONNÉES GÉNÉRALES

## 1A- Nombre de déclarations d'agression dont l'Ordre national des pharmaciens a eu connaissance



Les pharmaciens peuvent déclarer une agression sur le [site Internet](#) de l'Ordre, après s'être connectés à l'espace réservé, selon un formulaire spécifique à chaque métier.

Pour l'année 2023, l'Ordre a reçu **452 déclarations d'agression via son site**, réparties ainsi :

- 442 en officine<sup>1</sup>, dont 7 en outre-mer,
- 8 en laboratoire de biologie médicale,
- 2 en PUI, SDIS ou CSAPA.

Aucune déclaration d'agression n'a été reçue de pharmaciens exerçant dans les structures dispensatrices d'oxygène à domicile, en industrie et en distribution en gros.

En complément, depuis janvier 2023, l'Observatoire National des Violences en Santé (ONVS) a ouvert sa [plateforme](#) de déclaration au milieu libéral, afin de recueillir les déclarations d'agression des professionnels de ce secteur directement, en complément de celles déclarées par les directeurs d'établissements hospitaliers ou médico-sociaux.

Le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens est informé en temps réel d'une déclaration effectuée par un pharmacien d'officine ou un pharmacien biologiste, sur cette plateforme dédiée aux libéraux.

23 déclarations<sup>2</sup> ont ainsi été effectuées sur la [plateforme](#) de l'ONVS : 17 par des pharmaciens d'officine (dont 1 dans les DROM) et 6 par des pharmaciens biologistes. A noter que parmi ces 17 déclarations de pharmaciens d'officine, 6 sont anonymes.

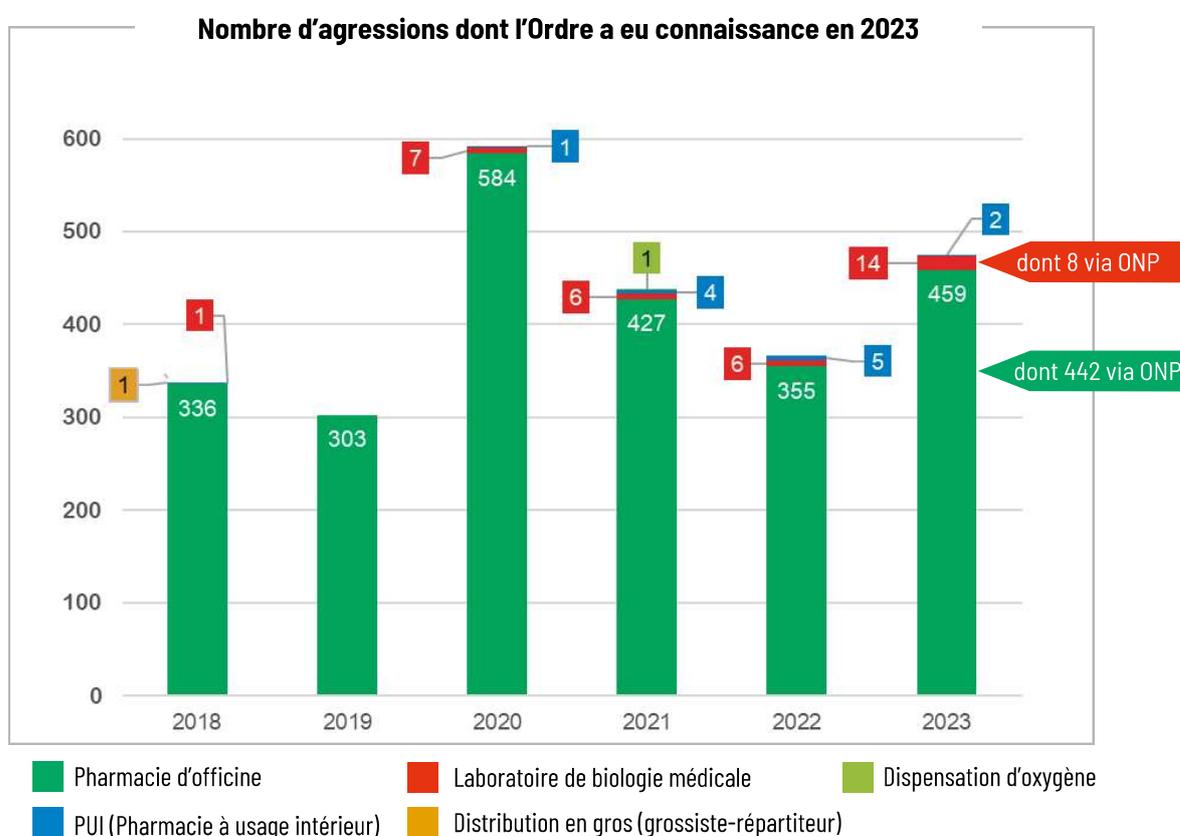
**Le total des agressions déclarées, dont l'Ordre a eu connaissance en 2023, s'élève à 475 (452 sourcées Ordre et 23 sourcées ONVS), soit une augmentation totale de près de 30 % par rapport à 2022.**

<sup>1</sup> Sur les 442 agressions subies en 2023, 428 ont été déclarées en 2023 et 14 en 2024 (chiffres arrêtés au 31/01/2024).

<sup>2</sup> Une agression a été déclarée à la fois sur le site de l'Ordre et sur le site de l'ONVS : cette agression n'est comptabilisée qu'une seule fois, dans les agressions déclarées sur le site de l'Ordre.

## Variation sur 5 ans

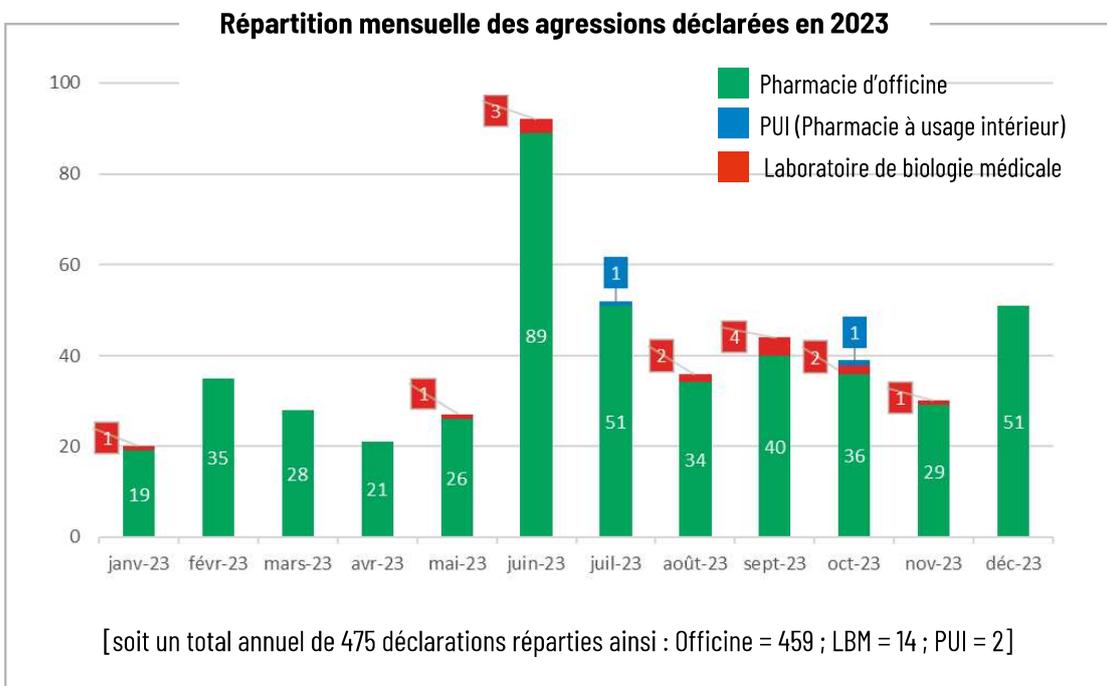
A l'exception de 2020, année de la crise sanitaire, **le nombre de déclarations d'agression, tous métiers confondus, dont l'Ordre a eu connaissance pour l'année 2023, est le plus élevé depuis ces 5 dernières années, soit une augmentation de plus de 40 % en 5 ans.**



Année	Total des déclarations ONP et ONVS (tous métiers confondus)	Variation par rapport à l'année précédente
2018	338	-
2019	303	-10,3 %
2020	592	+95,4 %
2021	438	-26,0 %
2022	366	-16,4 %
2023	475	+29,8 %

## 1B- Répartition mensuelle

La répartition mensuelle des agressions déclarées à l'Ordre pour 2023 est présentée ci-dessous. On observe un pic de déclarations d'agression en juin (92 déclarations) et juillet 2023 (52 déclarations). Il correspond à la période des émeutes urbaines et aux dégradations subies par les officines et laboratoires de biologie médicale ainsi qu'à la période de communication de l'Ordre sur son précédent rapport, largement relayé par la presse professionnelle et grand public.



Focus sur les violences subies par les officines et laboratoires de biologie médicale pendant la période des émeutes urbaines

Entre juin et juillet 2023, l'Ordre a eu connaissance à la fois via son formulaire mais également la presse, les syndicats et les conseillers ordinaires, d'actes de vandalisme sur 55 officines et 9 laboratoires de biologie médicale. Parmi ces 64 structures, 26 (25 officines et 1 laboratoire de biologie médicale) l'ont déclaré auprès de l'Ordre.

Si on ajoute ces 38 cas de violences non déclarés à l'Ordre aux 475 déclarations d'agression, le total d'agressions recensées s'élève à 513.

## 1C- Dépôts de plainte des pharmaciens

En 2023, comme en 2022, environ un tiers des pharmaciens déclarants ont porté plainte (34,5 %) et environ 20 % avaient l'intention de le faire. Les principaux motifs évoqués par les pharmaciens ne souhaitant pas déposer plainte sont : le manque de temps, la peur des représailles, l'absence de l'identité de l'agresseur ou au contraire, parce qu'il s'agit d'un patient connu, l'inutilité de déposer plainte (pas de dégâts ou pas d'atteintes physiques, ou préjugant qu'il n'y aura pas de suite donnée). Dans 14 déclarations, le pharmacien indique toutefois le dépôt d'une main courante.

Secteur d'activité	Dépôts de plainte	A l'intention de déposer plainte	Ne déposera pas plainte
Officine	157	90	212
LBM	6	2	6
PUI	1	1	0
<b>Total</b>	<b>164 (34,5 %)</b>	<b>93 (19,6 %)</b>	<b>218 (45,9 %)</b>

## 1D- Constitution partie civile de l'Ordre au titre de l'article L. 4233-1 du Code de la santé publique

---

Le Conseil national de l'Ordre a souhaité se porter partie civile dans 14 affaires d'agressions subies en 2023, afin de soutenir les confrères agressés.

A la date de publication de ce rapport, une affaire d'agression subie en 2023 a été traitée selon la procédure de la composition pénale et les autres sont en cours d'instruction.

En complément, dans le cadre des émeutes, le Cnop s'est rapproché des parquets en vue de se constituer partie civile dans les affaires de vandalisme et de destruction de biens dont les structures pharmaceutiques ont été victimes.

A la date de publication de ce rapport, le Cnop n'a été informé d'aucun jugement.

## 2- AGRESSIONS EN OFFICINE DÉCLARÉES À L'ORDRE<sup>3</sup>

Pour 2023, les 442 agressions subies par les pharmaciens d'officine représentent une augmentation de 25 % par rapport à 2022 quand le nombre total d'agressions déclarées à l'Ordre (452 cas) s'accroît de 23,5 % sur la même période.



### 2A- Le déclarant

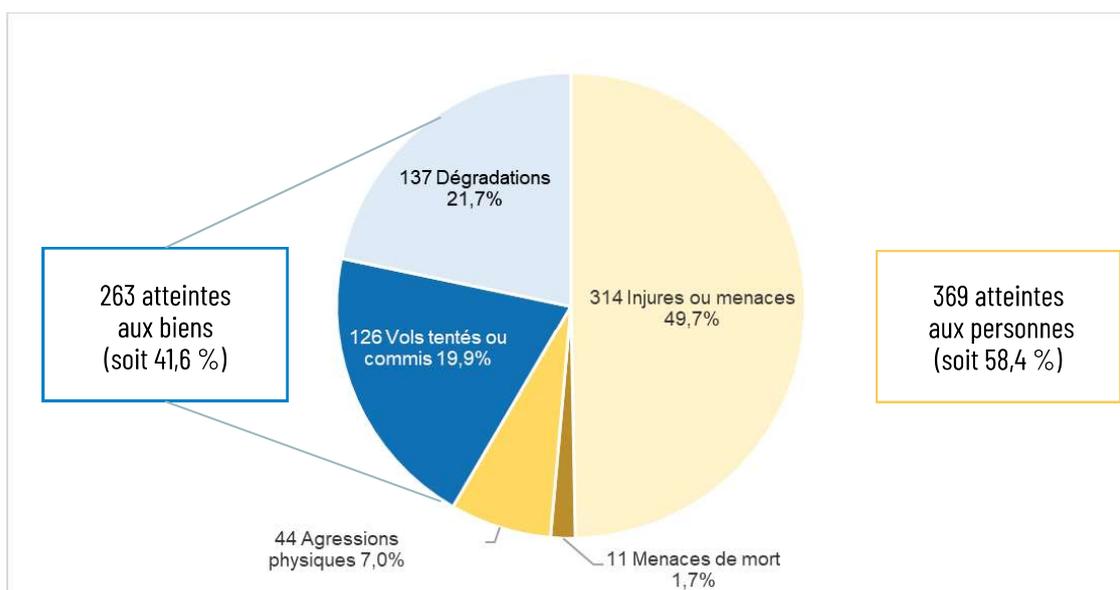
Les personnes qui réalisent la déclaration par le formulaire "officine" de l'Ordre sont :

- 81,2 % des pharmaciens titulaires (359 déclarations sur 442) ;
- 17,4 % des pharmaciens adjoints d'officine (77 déclarations sur 442) ;
- 1,4 % de pharmaciens remplaçants (6 déclarations sur 442).

### 2B- Types d'atteintes et motifs

Les déclarations peuvent faire état d'atteintes aux personnes (injures, menaces, agressions physiques) et/ou d'atteintes aux biens (vols, dégradations, incendies, etc.). Une même déclaration peut donc faire mention de plusieurs types d'atteintes.

Au total, 632 atteintes ont été recensées : 58,4 % correspondent à des atteintes aux personnes et 41,6% sont des atteintes aux biens.



<sup>3</sup> Les données présentées dans ce chapitre détaillent les agressions en officine, pharmacie à usage intérieur et laboratoire de biologie médicale déclarées à l'Ordre sur son formulaire. Le questionnaire de l'ONVS n'étant pas structuré de la même manière que celui de l'Ordre, les agressions déclarées à cet organisme sont présentées de manière succincte à la fin de ce rapport.

## Atteintes aux personnes (injures, menaces et agressions physiques)

85 % des atteintes aux personnes sont des injures et des menaces, pouvant se produire en direct, par téléphone, sur Internet ou les réseaux sociaux. 11 agressions physiques ont été associées à un vol. Les injures ou menaces ont pour principales causes des refus de dispensation (141 cas), des difficultés de prises en charge (69 cas), les pénuries de produits de santé (23 cas), le temps d'attente (3 cas), un lien avec le mouvement antivax ou les tests de diagnostic, notamment (1 cas chacun).

Les agressions physiques ont pour principales causes, un refus de dispensation (18 cas), un vol (11 cas), des difficultés de prise en charge (4 cas), des produits de santé en pénurie (2 cas) ou un lien avec la réalisation d'un test antigénique notamment (1 cas).



## Atteintes aux biens (vols tentés, commis et dégradations)

Parmi les 126 vols (tentés ou commis) déclarés, 47 se sont produits alors que l'officine était ouverte (soit 37,3 %) et 79 pendant sa fermeture (soit 62,7 % des cas), dont 4 en service de garde.

61 déclarations sur les 126 renseignent l'objet du vol :

- Argent (45 cas) ;
- Médicaments (32 cas) : stupéfiants, anxiolytiques, antalgiques, anti-inflammatoires, médicaments pouvant avoir un usage détourné, vaccins ;
- Produits de parapharmacie (4 cas) et préservatifs (2 cas) ;
- Serveur informatique, suivi du piratage des données (1 cas).

Le degré de dégradation rapporté par les pharmaciens est ventilé ainsi :

- 45,1 % de dégradation mineure (64 cas) ;
- 29,6 % de dégradation partielle (42 cas) ;
- 25,3 % de dégradation importante (36 cas).

### Focus sur les dégradations et vols pendant les émeutes de juin/juillet 2023

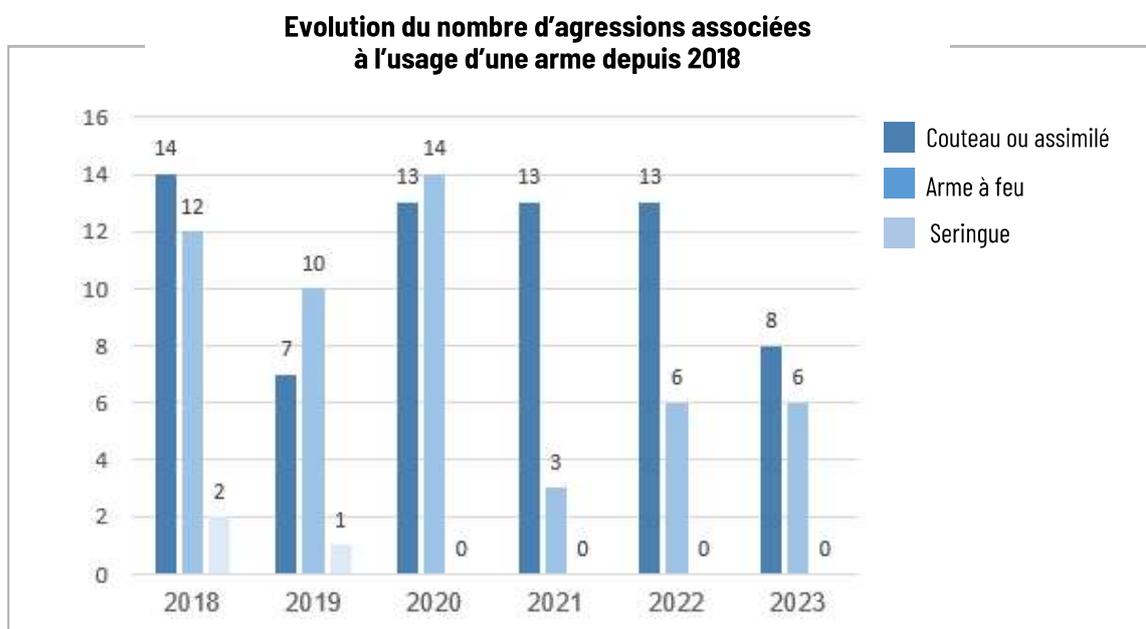
Parmi les 22 déclarations reçues pour des dégradations et/ou vols pendant la période d'émeutes de juin et juillet 2023, toutes les officines étaient fermées et une seule était de garde.

Dans 15 cas, un vol a été commis ou tenté, 8 déclarations renseignent le ou les objet(s) du vol :

- Médicaments (6 cas) : stupéfiants, antalgiques, anti-inflammatoires, médicaments pouvant avoir un usage détourné, médicaments ne nécessitant pas une ordonnance ;
- Argent (5 cas) ;
- Produits de parapharmacie (3 cas) et d'orthopédie (1 cas).

## 2C - Agressions associées à l'usage d'une arme

En 2023, environ 3,2 % des agressions subies étaient associées à l'usage d'une arme (blanche ou à feu). Ce chiffre est en légère baisse par rapport à 2022.



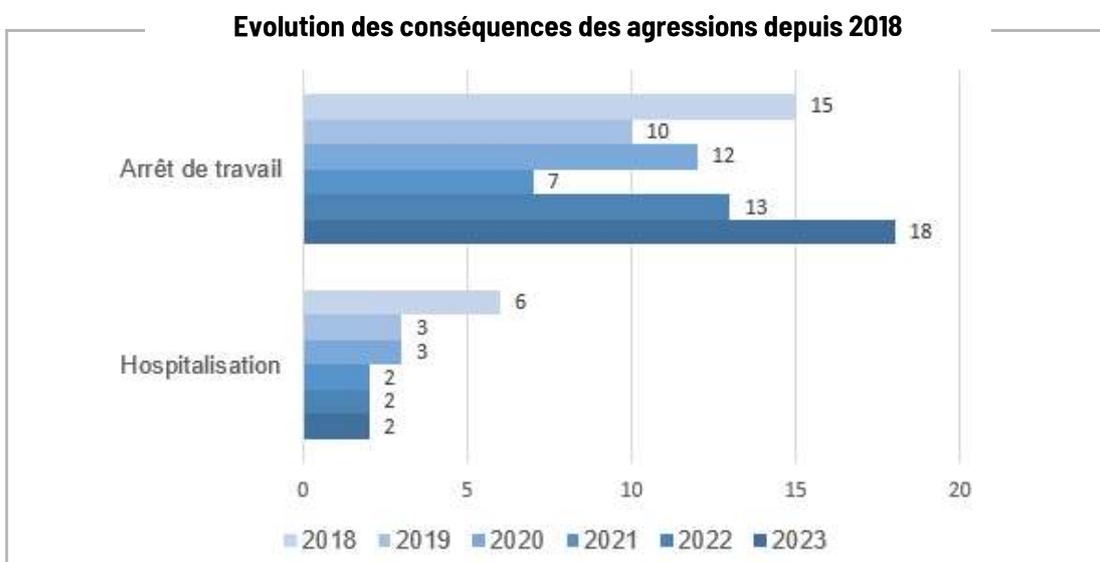
## 2D - Victimes des atteintes aux personnes et conséquences de l'agression déclarée

Dans 95,4 % des cas (hors vols), au moins un membre de l'officine a été victime de l'agression (pharmacien titulaire, adjoint, préparateur, apprenti, étudiant, stagiaire).

Dans 3 cas, les agressions ont été subies également par les membres de la famille du pharmacien, un représentant ou des policiers appelés.

## Conséquences

En 2023, la majorité des agressions subies (95,7 %) n'a nécessité ni hospitalisation, ni arrêt de travail.



2 personnes agressées ont dû être hospitalisées (dont une hospitalisation associée à un arrêt de travail de 3 mois).

18<sup>4</sup> agressions ont conduit à des arrêts de travail pouvant aller jusqu'à 3 mois d'ITT (interruption temporaire de travail). Parmi celles-ci, 3 sont la conséquence de la destruction partielle ou totale de l'officine, à la suite des émeutes de juin/juillet 2023.

<sup>4</sup> Une même déclaration relate une hospitalisation et un arrêt de travail, reportée dans les 2 colonnes correspondantes.

## 2E - Nombre d'agressions par région

En 2023, les régions où le nombre de déclarations d'agressions subies a été le plus important sont : Auvergne Rhône-Alpes, Ile-de-France et Nouvelle-Aquitaine. En effet, ces 3 régions concentrent près de la moitié des agressions déclarées (43,4 %).

	2018	2019	2020	2023
Auvergne Rhône-Alpes	18 (5,4 %)	23 (7,6%)	61 (10,4%)	65 (14,7%)
Bourgogne Franche-Comté	33 (9,80%)	14 (4,6%)	24 (4,1%)	25 (5,7%)
Bretagne	10 (3%)	12 (4%)	16 (2,7%)	22 (5%)
Centre Val de Loire	19 (5,7%)	15 (5%)	24 (4,1%)	16 (3,6%)
Grand Est	40 (11,9%)	32 (10,6%)	43 (7,4%)	49 (11,1%)
Hauts de France	32 (9,5%)	31 (10,2%)	88 (15,1%)	31 (7%)
Ile-de-France	39 (11,6%)	46 (15,2%)	120 (20,5%)	72 (16,3%)
Normandie	22 (6,5%)	9 (3%)	9 (1,5%)	12 (2,7%)
Nouvelle Aquitaine	47 (14%)	33 (10,9%)	70 (12%)	55 (12,4%)
Occitanie	20 (6%)	32 (10,6%)	61 (10,4%)	24 (5,4%)
PACA Corse	22 (6,5%)	13 (4,3%)	18 (3,1%)	15 (3,4%)
Pays de la Loire	18 (5,4%)	25 (8,3%)	38 (6,5%)	49 (11,1%)
DROM	16 (4,8%)	9 (3%)	12 (2,1%)	7 (1,6%)
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>303</b>	<b>584</b>	<b>442</b>

Dans les départements d'outre-mer, 7 déclarations ont été recensées en 2023 :

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Guadeloupe	1	3	1	1	2	1
Guyane	0	1	1	0	2	2
Martinique	0	1	1	3	1	1
Mayotte	2	2	5	4	3	1
La Réunion	13	2	4	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

En moyenne, 2,1 % des officines ont fait une déclaration d'agression en 2023, soit près de 25 % de plus que l'année précédente.

Chiffres-clés extraits de la démographie pharmaceutique au 1er janvier 2023 :

20 757 officines inscrites au tableau de l'Ordre réparties en :

- 20 142 officines en métropole
- et 615 en outre-mer

## 2F - Nombre d'agressions en fonction de la taille de la ville

Comme chaque année, les agressions déclarées se sont majoritairement déroulées dans les communes de moins de 30 000 habitants (plus de 65 %) et plus d'un quart (28,5 %) dans des communes de moins de 5 000 habitants.

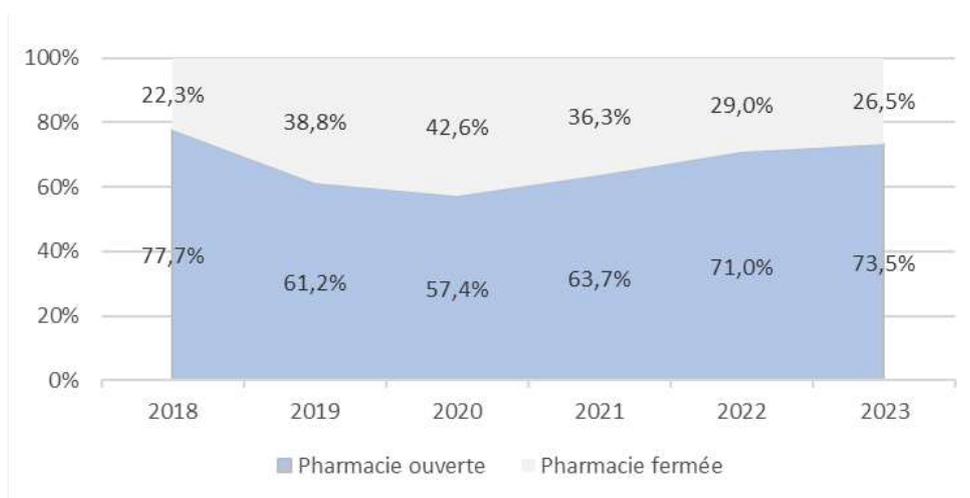
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Commune < 2 000 hab.	28 (8,5 %)	33 (12,1 %)	43 (7,5 %)	38 (9 %)	54 (15,2 %)	48 (10,9 %)
De 2 000 à 5 000 hab.	77 (23,3 %)	38 (13,9 %)	94 (16,3 %)	89 (21 %)	61 (17,2 %)	78 (17,6 %)
De 5 001 à 30 000 hab.	88 (26,7 %)	87 <sup>5</sup> (31,7 %)	173 (30 %)	125 (29,6 %)	114 (32,1 %)	119 (26,9 %)
De 30 001 à 50 000 hab.	27 (8,2 %)	34 (12,4 %)	65 (11,3 %)	36 (8,5 %)	27 (7,6 %)	44 (10 %)
De 50 001 à 100 000 hab.	23 (7 %)	28 (10,2)	49 (8,5 %)	52 (12,3 %)	31 (8,7 %)	54 (12,2 %)
De 100 001 à 200 000 hab.	29 (8,8 %)	18 (6,6 %)	37 (6,4 %)	29 (6,9 %)	29 (8,2 %)	38 (8,6 %)
> à 200 000 hab.	58 (17,6 %)	36 (13,1 %)	115 (20 %)	54 (12,8 %)	39 (11 %)	61 (13,8 %)
Ne sait pas	0	0	8	0	0	0

90,9 % des agressions 2023 ont eu lieu dans des officines avec des locaux indépendants. Ce chiffre est stable d'une année à l'autre et est à placer en perspective du nombre de pharmacies installées dans les centres commerciaux.

<sup>5</sup> En 2019, 13 déclarations avaient été exclues en raison d'une incohérence dans les réponses.

## 2G- Nombre d'agressions selon l'ouverture/fermeture/ garde de la pharmacie

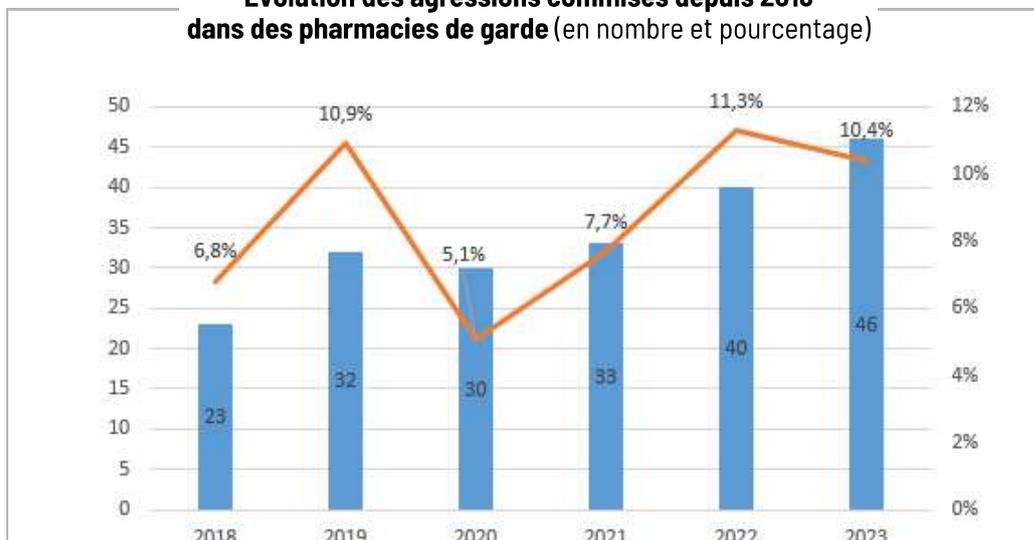
En 2023, près des  $\frac{3}{4}$  des agressions ont lieu lorsque les officines sont ouvertes.



## Situation dans les pharmacies de garde

En 2023, 46 officines ont fait l'objet d'une agression alors qu'elles étaient de garde. Ce nombre a augmenté progressivement en 5 ans.

**Evolution des agressions commises depuis 2018 dans des pharmacies de garde (en nombre et pourcentage)**



### 3- AGRESSIONS EN LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE DÉCLARÉES À L'ORDRE



Pour l'année 2023, 8 déclarations d'agression ont été reçues :

- 5 pour des agressions en métropole (2 en Ile-de-France, 1 en Grand Est, Hauts de France et Nouvelle Aquitaine) ;
- 3 en outre-mer (Guadeloupe).

7 agressions déclarées concernent des atteintes à la personne et se sont produites au sein du laboratoire. Une déclaration relate un incendie en lien avec les émeutes de juin 2023.

#### **Atteintes aux personnes :**

Dans 4 déclarations, un pharmacien biologiste a été agressé. Dans les autres cas, il s'agit du personnel administratif ou de la personne en charge du prélèvement.

Les agressions déclarées sont de type injures ou menaces (3 cas), injures et menaces avec agression physique (2 cas) et agression physique (2 cas).

Dans 2 cas, l'agression physique (dont une aspersion d'éthanol dans les yeux) a généré une hospitalisation (3 jours) et/ou un arrêt de travail (3 semaines).

Parmi les motifs d'agression verbale ou physique, on retrouve :

- Une difficulté de prise en charge (3 cas) ;
- Une difficulté avec l'examen (2 cas) ;
- Des propos antisémites (1 cas) ;
- Aucun lien avec la profession (1 cas).

## 4- AGRESSIONS EN PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI) DÉCLARÉES À L'ORDRE



Pour l'année 2023, 2 déclarations d'agressions en métropole ont été reçues.

Ces deux cas ont concerné un pharmacien ayant subi des injures, menaces, hurlements ou violation de l'espace de la PUI, de la part d'un autre professionnel de santé de la structure.

Dans une déclaration, un arrêt de travail de 5 semaines a suivi l'agression.

## 5- AGRESSIONS DÉCLARÉES À L'ONVS

Le questionnaire de l'ONVS étant différent de celui de l'Ordre, le choix a été fait de présenter uniquement les motifs des agressions déclarées à cet organisme (voir chapitre 1).



### 5A- En officine

#### **Atteintes aux personnes :**

Sur les 17<sup>6</sup> pharmaciens d'officine ayant déclaré une agression, 11 ont subi injures, provocation ou outrage exclusivement.

En complément de ces violences verbales, 2 pharmaciens déclarent des menaces de mort et 2 autres des agressions physiques.

1 pharmacien a subi exclusivement des violences physiques.

#### **Atteintes aux biens :**

Les atteintes aux biens déclarées concernent :

- 1 cas de vol à main armée ;
- 1 cas de dégradation ;
- 1 cas d'incendie ;
- 1 cas d'escroquerie.

Les 3 premières atteintes aux biens ont été associées à une atteinte à la personne.

### 5B- En laboratoire de biologie médicale

Un biologiste a déclaré une atteinte aux personnes et aux biens (propos discriminatoires et tags/graffitis sur les murs).

Pour les 5 autres biologistes déclarants, 4 ont subi exclusivement des violences verbales (injures, provocation, outrage) et 2 déclarent avoir reçu en complément, des menaces de mort.

<sup>6</sup> Le doublon avec la déclaration à l'Ordre a été ôté de cette présentation.

En cas de situation difficile,  
consulter des informations  
complémentaires et un livret dédié,  
sur le site de l'Ordre :



[ordre.pharmacien.fr](http://ordre.pharmacien.fr)



Conseil national de l'Ordre des pharmaciens  
4 avenue Ruysdaël  
75379 Paris cedex 08  
T. 01 56 21 34 34