

FICHE RÉFLEXE EN CAS D'AGRESSION À DESTINATION DES PHARMACIENS



Cette fiche est à destination des pharmaciens ayant subi une agression et plus particulièrement des pharmaciens d'officine et de biologie médicale, plus souvent en contact avec le public.

→ Contacter les secours et les services enquêteurs

Pour tout type d'agression, que des dommages aient été ou non causés à des personnes ou à des biens, il faut alerter immédiatement les **services de police ou de gendarmerie** en composant le **17**. Ils pourront alors, si possible, appréhender l'auteur des faits. Le cas échéant, ils commenceront immédiatement les investigations, que vous déposiez plainte immédiatement ou non.

En cas d'agression physique au sein de l'officine, qu'elle concerne un client, le personnel ou un pharmacien, il est conseillé de faire venir aussi vite que possible des **secours d'urgence** en composant le **15**.

→ Faire constater les blessures et dégâts éventuels

En cas de **blessures**, il est conseillé préalablement de les faire constater par un **médecin** (rendez-vous médical, consultation à l'hôpital par le médecin de l'unité médico judiciaire), puis de transmettre le certificat aux enquêteurs ou au procureur de la République, à l'appui du dépôt de plainte.

Si des **dégâts matériels** ont été occasionnés, ils seront en principe constatés par les enquêteurs. Si ces derniers ne pouvaient se rendre sur les lieux suffisamment tôt, il pourrait être utile de faire dresser un constat d'huissier de ces dommages, constat qui pourra être remis aux services de police ou de gendarmerie. En complément ou à défaut de constat, il peut être opportun de prendre des photographies des dégâts, dès le départ.

APRÈS L'AGRESSION

INFORMER

→ Les forces de l'ordre

Il est essentiel après une agression de procéder à un dépôt de plainte. La police ou la gendarmerie, selon le lieu, seront de bon conseil. Le seul dépôt d'une main courante, qui ne déclenche pas d'investigations, n'est pas recommandé. La main courante ne sert qu'à conserver un début de preuve des faits. Un dépôt de plainte est nécessaire pour engager l'action publique.

Dans la plupart des cas de violence physique, les services de police ou de gendarmerie se déplacent à l'officine et ouvrent alors une enquête, puis recueillent les explications des victimes ainsi que leur dépôt de plainte.

S'ils ne se déplacent pas, il est important que les victimes les saisissent le plus rapidement possible d'un dépôt de plainte. En pratique, le pharmacien titulaire ainsi que l'officine de pharmacie, personne morale, le cas échéant, peuvent procéder à ce dépôt de plainte :

- soit en se rendant au **commissariat de police** ou à la **brigade de gendarmerie** la plus proche ;
- soit en demandant aux forces de l'ordre de se déplacer sur le lieu professionnel du pharmacien, pour prendre la plainte, en application des accords signés entre l'Ordre, le ministère de la justice, de l'intérieur et les syndicats ;
- soit en écrivant par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) au **procureur de la République**, ce qui imposera de préciser :
 - (i) l'identité de l'auteur des faits (s'il est inconnu la plainte sera déposée contre X)
 - (ii) l'infraction visée (coups et blessures, menaces...).

Si la victime de l'agression est un salarié de l'officine, il est important que ce dernier dépose plainte aux côtés du pharmacien titulaire et de l'officine de pharmacie elle-même.

Pour les plaintes, il est possible de pré-déposer une plainte en ligne.

→ La compagnie d'assurance

Si l'agression a entraîné une atteinte aux biens ou aux personnes, il est indispensable d'en informer aussi vite que possible votre **compagnie d'assurance**.

→ L'Ordre national des pharmaciens

Il est primordial d'avertir le **Conseil national de l'Ordre des pharmaciens** de l'agression, via la déclaration en ligne sur l'Espace pharmaciens du site internet de l'Ordre, www.ordre.pharmacien.fr, afin que le CNOP puisse réaliser des statistiques d'agression et alerter les autorités compétentes.

Il vous est possible d'être mis en relation sur demande, avec le référent sécurité de votre région, ou de le contacter directement (coordonnées sur l'Espace pharmaciens du site de l'Ordre).

LE TEMPS DE L'ENQUÊTE

LES INVESTIGATIONS

Une fois la plainte déposée, une **enquête** sera diligentée par les services de police ou de gendarmerie, sous l'autorité du procureur de la République.

Cette procédure étant secrète, vous ne serez pas, en principe, tenu informé de la teneur des investigations. Il est cependant possible :

- que vous soyez convoqué pour une **nouvelle audition** ou une **confrontation**. Vous êtes alors en droit, si vous le souhaitez, d'être assisté par un avocat ;
- de demander, par écrit au moyen de LRAR régulières au procureur de la République, les **suites données à votre plainte**. Cela vous permettra de savoir si l'enquête est en cours, si elle est clôturée et si le procureur de la République a choisi l'orientation à donner à la procédure. Pour le suivi du dossier, il est utile de demander quel numéro lui a été attribué (« numéro de parquet »). Conservez soigneusement tous les documents liés à la plainte dans un dossier.

LA DÉCISION DU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE

A l'issue de l'enquête, le procureur de la République choisira une orientation parmi les quatre grands types d'options suivants et il vous en tiendra informé (par courrier ou appel téléphonique) :

- une **décision de poursuite pénale**, c'est-à-dire traduire l'auteur des faits devant le tribunal correctionnel pour y être jugé ;
- une **décision de mesure alternative aux poursuites**, qui est un intermédiaire entre la poursuite et le classement. Ainsi, une mesure de médiation pénale permet de clôturer l'affaire sans procès pénal à condition que l'auteur des faits s'engage à vous indemniser ;
- une **décision d'ouverture d'information judiciaire** confiée à un juge d'instruction, pour les affaires les plus complexes (pour les infractions les plus graves, c'est-à-dire les crimes, un juge d'instruction sera nécessairement désigné et il pourra décider de faire comparaître l'auteur des faits devant la Cour d'assises).
- une **décision de classement sans suite**, si par exemple l'auteur des faits n'a pu être identifié. Le procureur de la République doit vous faire connaître les raisons qui ont motivé cette décision. Si vous êtes en désaccord avec cette dernière, il vous est possible de saisir un juge d'instruction qui reprendra les investigations (plainte avec constitution de partie civile). Par ailleurs, même en cas de classement sans suite, vous pouvez prétendre à une indemnisation en saisissant la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) ;

Il est important de tenir l'Ordre national des pharmaciens informé des suites réservées au dossier. Ceci lui permettra notamment de pouvoir se constituer partie civile à vos côtés, le cas échéant, pour défendre l'intérêt collectif de la profession.

LE TEMPS DE LA RÉPARATION

LES DIFFÉRENTES PROCÉDURES ENVISAGEABLES

Lorsque le procureur de la République traduit l'auteur des faits devant un juge, il peut décider d'orienter l'affaire vers les différents types d'audiences suivants :

- une **audience correctionnelle en comparution immédiate**, pour les faits les plus simples, lorsque leur auteur est jugé dans les trois jours suivant sa garde à vue. Vous serez en principe averti par téléphone par les enquêteurs ;
- une **audience correctionnelle « classique »**, qui se tient généralement au moins un an après le dépôt de plainte et pour laquelle vous serez convoqué quelques semaines à l'avance ;
- une **procédure de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité**, qui est une variante de l'audience correctionnelle « classique ». Dans ce cas particulier, l'auteur de l'infraction reconnaît les faits et se voit proposer une peine par le procureur de la République, qui devra être validée par un juge. Le débat devant ce dernier ne concernera que votre indemnisation. Le pharmacien peut être présent et peut se faire représenter. Il peut être absent et non représenté à condition d'avoir formulé des demandes indemnitaires écrites et justifiées par des pièces, reçues par le tribunal par LRAR au moins 24h avant l'audience.

LES PRÉJUDICES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE INDEMNISÉS

Vous pourrez vous constituer partie civile, ce qui permettra d'acter votre statut de victime. Cette constitution de partie civile peut, si vous le souhaitez, s'accompagner d'une demande d'indemnisation auprès de l'auteur des faits. Vous pourrez ainsi solliciter deux types de dommages et intérêts :

- au titre du **préjudice moral**, une somme venant réparer l'atteinte à votre personne (peur éprouvée...) ;
- au titre du **préjudice matériel**, une somme venant réparer l'atteinte à vos biens (il sera alors nécessaire de fournir au tribunal les copies des factures), voire le temps perdu du fait de l'infraction (préjudice de désorganisation) ;

Si vous avez été physiquement blessé, vous pouvez solliciter du tribunal qu'il ordonne une expertise pour qu'un médecin évalue vos préjudices, et notamment vos séquelles éventuelles. Votre indemnisation sera alors différée le temps que l'expert dépose son rapport. Un avocat peut vous assister pour calculer l'indemnisation à laquelle vous aurez droit, de façon à ce que vos préjudices patrimoniaux (pertes de revenus, etc.) ou extra-patrimoniaux (souffrances endurées, taux de handicap, etc.) soient intégralement réparés. Il se peut que votre compagnie d'assurance prenne en charge une partie de ces préjudices, auquel cas elle en demandera ensuite le remboursement auprès de l'auteur des faits.

Il n'est pas nécessaire d'être présent à l'audience, même si cela est conseillé puisque votre témoignage sera attendu par les juges. Si vous ne souhaitez pas assister à l'audience mais que vous voulez néanmoins vous constituer partie civile pour que votre statut de victime soit reconnu, il est indispensable d'en informer le tribunal par LRAR (qui devrait être reçue au plus tard 24h avant l'audience), avec les éléments chiffrés contenant les demandes indemnitaires accompagnées des pièces éventuelles au soutien de ces demandes.

ÊTRE SOUTENU

→ L'Ordre national des pharmaciens

Le pharmacien peut prendre contact avec l'association ADOP (Aide et Dispositif des Pharmaciens) au 0800 73 69 59. (Un confrère est à l'écoute 24 heures sur 24) ou envoyer un mail à contact@adop.help.

En cas de procès, et s'il en a été informé, l'Ordre pourra se constituer partie civile à vos côtés pour défendre l'intérêt collectif de la profession, c'est-à-dire pour que soit reconnu le préjudice subi par l'ensemble de la profession dès qu'un de ses membres, dans son exercice professionnel, est victime d'une agression. Il restera un de vos interlocuteurs privilégiés.

Si l'agression subie entraîne des dommages tels qu'ils soient à même d'entraver le maintien de son activité professionnelle, le pharmacien peut saisir la Commission d'Entraide et de Solidarité Professionnelle de l'Ordre - cesp@ordre.pharmacien.fr. Après étude du dossier constitué, pourront être apportées des mesures de solidarité telles que prêt, aide financière ou exonération.

→ Le bureau d'aide aux victimes

Dans chaque palais de justice se trouve un bureau d'aide aux victimes (BAV), géré par une association d'aide aux victimes, auprès duquel vous pourrez vous tourner en cas de besoin. Il a pour mission de renseigner, d'orienter et d'accompagner les victimes d'infractions pénales.

→ Un avocat

Il n'est pas obligatoire d'être assisté d'un avocat pour l'ensemble des procédures pénales. Il est néanmoins vivement conseillé pour s'orienter dans les procédures, pour avoir un interlocuteur du procureur de la République et pour calculer les préjudices, ce qui suppose un savoir-faire technique. Si vous en souhaitez un et que vous n'en connaissez pas, vous pourrez vous rendre au palais de justice où l'Ordre des avocats vous mettra en relation avec un de ses membres. Il devra bien connaître les procédures pénales et la réparation des préjudices matériels et corporels.