

# 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.

L'Ordre national des pharmaciens alerte de manière régulière les autorités sur l'ampleur du phénomène et souhaite que la justice soit systématiquement saisie, afin que la réponse pénale soit à la hauteur de ces agissements inacceptables. C'est pourquoi l'Ordre invite et incite tous les pharmaciens victimes de tout type d'agression non seulement à porter plainte mais encore à déclarer toute agression au moyen du formulaire disponible sur l'espace pharmaciens du site Internet de l'Ordre.

Dans cette fiche, vous trouverez les premiers réflexes qui vous aiderons à réagir au mieux face à une agression traumatisante et nous espérons qu'elle vous permettra de trouver l'aide pratique et le soutien nécessaire.

## → 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 (violences, menaces etc.) 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 en veillant à vous réserver une preuve de la date à laquelle vous constatez les dégâts.

# 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 simple dépôt d'une main courante, qui ne déclenche pas d'investigations, n'est pas recommandé, cette procédure ne permettant que de constituer un début de preuve des faits.

Dans la plupart des cas d'agressions, 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 (pharmacien titulaire ou biologiste responsable) ainsi que la structure au sein de laquelle il exerce (l'officine de pharmacie ou le laboratoire de biologie médicale 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 ;

Il est recommandé de prendre RDV avant de se déplacer (dans certains départements, une prise de RDV en ligne est possible (<https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/vos-services-en-ligne/police-rendez-vous>)).

- soit en demandant aux forces de l'ordre si elles peuvent se déplacer sur le lieu professionnel du pharmacien, pour prendre la plainte ;
- 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 et de la structure personne morale.

Pour les plaintes, il est possible de pré-déposer (<https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>) une plainte en ligne, avant de se déplacer au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie..

### → 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 l'Ordre des pharmaciens de l'agression, via la déclaration en ligne sur l'Espace pharmaciens du site internet de l'Ordre, <https://www.ordre.pharmacien.fr/je->

[suis/pharmacien/je-suis-pharmacien-titulaire-d-officine/mon-parcours-et-mes-demarches/declarer-une-agression](#))

Cette alerte de l'Ordre a une triple utilité :

- d'abord, elle seule permet à l'Ordre d'avoir connaissance de l'agression et ainsi de pouvoir aider le pharmacien victime en alertant les autorités compétentes et en se constituant éventuellement partie civile à ses côtés ;
- ensuite, elle permet aux services de l'Ordre dédiés aux pharmaciens victimes d'agressions d'apporter une aide. Dans ce cadre, il a été mis en place des conseillers référents sécurité, qui peuvent se rapprocher des pharmaciens victimes, afin de leur apporter tout le soutien confraternel attendu ;
- enfin, elle sert à dresser des statistiques liées aux agressions, qui sont précieuses dans les discussions avec les autorités et pouvoirs publics.

Il vous est possible d'être mis en relation, avec le référent sécurité de votre région, en le contactant 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.

Dès ce stade, il est important d'avertir l'Ordre de la procédure en cours, afin qu'il puisse également être éventuellement en mesure de se constituer partie civile en temps utile à vos côtés, le cas échéant, pour défendre l'intérêt collectif de la profession. En effet, trop souvent l'Ordre n'est informé des procédures par le pharmacien qu'au moment de l'audience, ce qui ne lui permet pas toujours d'agir avec célérité et en concertation avec son confrère, voire par la presse.

## 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 là encore important de tenir l'Ordre national des pharmaciens (ou le CROP pour les officines) informé des suites réservées au dossier.

## 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.

### 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 absolument 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, nécessairement 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 (numéro vert) afin de bénéficier du soutien psychologique d'un confrère bénévole, à l'écoute 24 heures sur 24.

Il peut également envoyer un mail à [contact@adop.help.fr](mailto:contact@adop.help.fr)

La liste des « référents sécurité » ainsi qu'une fiche listant les démarches à effectuer en cas d'agression (établie par l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé - ONVS) sont disponibles sur l'espace réservé aux pharmaciens du site Internet [www.ordre.pharmacien.fr](http://www.ordre.pharmacien.fr).

En cas de procès, et s'il en a été informé, l'Ordre pourra éventuellement 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.

### → 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.