



CONSEIL NATIONAL DE L'ORDRE
DES PHARMACIENS

LA SÉCURITÉ DES PHARMACIENS

Bilan 2022

Juin 2023

Comme chaque année, le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens publie le bilan des agressions subies et déclarées par les pharmaciens dans l'objectif de documenter le niveau sécuritaire de leur exercice.

En 2022, 366 agressions (verbales, physiques ou vols) ont été déclarées sur le formulaire de l'Ordre, dont 14 en outre-mer. Plus précisément, cette analyse recense 355 déclarations d'agressions en officine (dont 10 en outre-mer), 6 en laboratoire de biologie médicale et 5 en PUI (dont 4 en outre-mer).

Si ce nombre revient à un niveau équivalent à celui d'avant crise sanitaire, après une forte augmentation due à un contexte épidémique exceptionnel, il convient de rappeler que cette synthèse, basée uniquement sur des déclarations, permet de révéler les tendances en la matière.

En officine, alors que l'année 2022 reflète la sortie de la crise sanitaire avec la fin d'une partie des mesures dérogatoires, la part des agressions liées à la Covid-19 a fortement diminué pour atteindre 8 % (contre 28 % en 2021).

Les violences verbales et physiques à l'encontre des pharmaciens sont majoritaires et sont proportionnellement en progression depuis 2 ans. Principalement liées à un refus de dispensation, elles représentent, en officine, 70 % des déclarations reçues par l'Ordre.

Concernant les laboratoires de biologie médicale et les PUI, les déclarations d'agressions font exclusivement état d'injures et de menaces orales.

Enfin cette année encore, ce phénomène d'insécurité touche l'ensemble du territoire national comme en témoignent les 30 % d'agressions dans des officines localisées dans des communes de moins de 5 000 habitants.

Avec en moyenne une agression de nos confrères déclarée par jour, cet état des lieux reste le reflet d'une situation préoccupante pour la sécurité des pharmaciens, et parfois même des patients, ayant des conséquences sur la sérénité de l'exercice pharmaceutique. En effet, la proximité nécessaire du pharmacien avec le patient pour garantir le bon déroulement du parcours de soins est, paradoxalement, l'une des raisons majeures de son exposition à ce type de violences.

En 2022, seulement 35 % des pharmaciens ont porté plainte à la suite de leur agression, ils étaient 44 % en 2021. Pourtant, comme l'année passée, 20 % en avaient l'intention.

Plus que jamais, l'Ordre rappelle l'importance de déclarer les agressions dont ils sont victimes et le rôle primordial du dépôt de plainte afin d'enclencher la chaîne judiciaire et l'application de l'article 433-3 du Code pénal (peines aggravées pour l'atteinte à des professionnels de santé).

L'Ordre peut, si la situation le permet, se porter partie civile, aux côtés du pharmacien victime. Conformément à l'article L. 4233-1 du Code de la santé publique, en 2022, l'Ordre s'est ainsi constitué partie civile dans 5 affaires.

Pour prévenir et contenir les situations d'insécurité des pharmaciens et biologistes médicaux, l'Ordre poursuit son action en coopération avec les autorités pour développer de nouveaux outils.

En complément, dans le cadre de la situation particulièrement sensible à Mayotte, il est intervenu notamment en septembre dernier auprès du préfet et de l'ARS.

Une centaine de conseillers ordinaires « référents sécurité » sont par ailleurs présents sur l'ensemble du territoire pour apporter un accompagnement et un soutien à leurs confrères agressés.

Dans le cadre de ses missions de défense de la profession, l'Ordre entend poursuivre ses actions de prévention et d'information à l'attention des pharmaciens. Il s'inscrit donc pleinement dans le plan national de lutte contre les violences faites aux soignants porté fin 2022 par Madame Firmin le Bodo, ministre déléguée chargée de l'Organisation territoriale et des professions de santé.

Après son implication active dans la phase initiale de concertation du plan, l'Ordre national des Pharmaciens prendra toute sa part dans l'application concrète des mesures qui en découlent.

Ensemble, nous refusons de laisser les actes de violence se banaliser à l'encontre de pharmaciens dévoués à la santé publique et à l'accompagnement quotidien des patients.



Alain Marcillac,

Référent national sécurité
Membre du Conseil national
de l'Ordre des pharmaciens

Introduction	7
I- Agressions en officine	9
1. Description des agressions subies en officine	9
1.1 Données générales	9
1.2 Motifs des agressions	10
1.3 Agressions associées à l'usage d'une arme	13
1.4 Victimes des agressions pour injures, menaces et agressions physiques	13
1.5 Conséquences des agressions déclarées, pour les personnes	14
2. Description des agressions selon le type d'officine (localisation, type de local, ouverture, etc.)	15
2.1 Nombre d'agressions par région	15
2.2 Nombre d'agressions en fonction de la taille de la ville	16
2.3 Nombre d'agressions selon le type de local	17
2.4 Nombre d'agressions selon l'ouverture/fermeture de la pharmacie	17
2.5 Situation dans les pharmacies de garde	18
3. Les dépôts de plainte des pharmaciens	18
II- Agressions en PUI	20
III- Agressions en laboratoire de biologie médicale	21

Les pharmaciens peuvent déclarer une agression sur le site Internet de l'Ordre, après s'être identifié en qualité de pharmacien (rubrique « Je suis » sur la page d'accueil), à l'adresse suivante :

ordre.pharmacien.fr/je-suis/pharmacien/je-suis-pharmacien-titulaire-d-officine/mon-parcours-et-mes-demarches/declarer-une-agression

Un formulaire de déclaration d'agression est disponible et spécifique pour chaque métier.

L'Ordre a reçu **366 déclarations pour l'année 2022**, réparties ainsi :

- ◆ 355 en officine (dont 10 en outre-mer),  
- ◆ 6 en laboratoire de biologie médicale, 
- ◆ 5 en PUI, SDIS ou CSAPA, dont 4 en outre-mer  

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





1. Description des agressions subies en officine

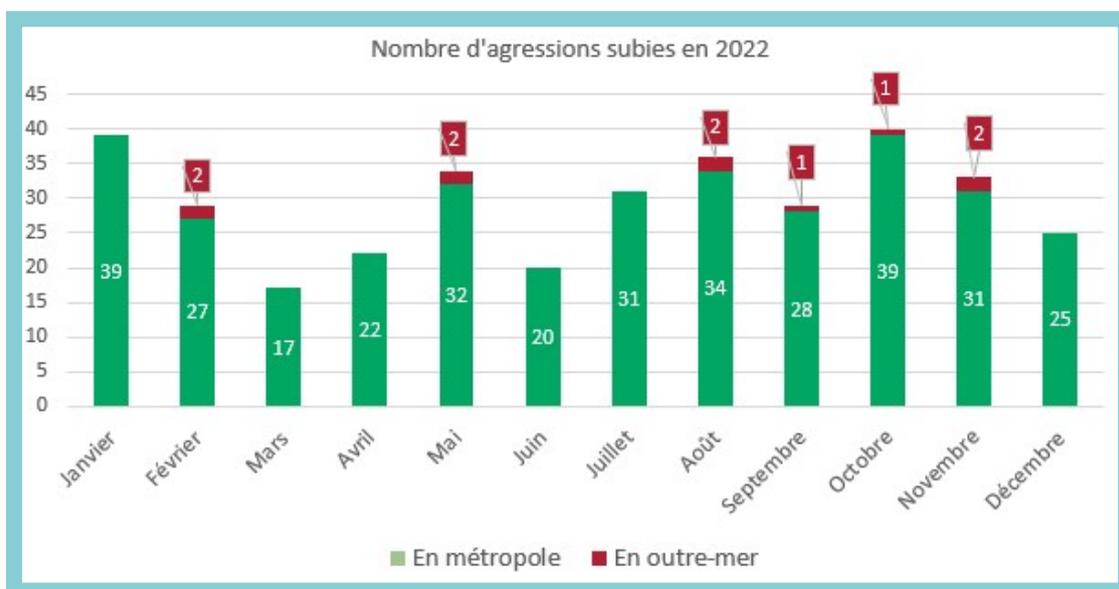
Les personnes qui réalisent la déclaration sur le formulaire « officine » de l'Ordre sont :

- ◆ Le titulaire, dans 83,4 % des cas (296 sur 355),
- ◆ Un adjoint, dans 15,8 % des cas (56 sur 355),
- ◆ Un remplaçant, dans 0,8 % des cas (3 sur 355).

1.1 Données générales

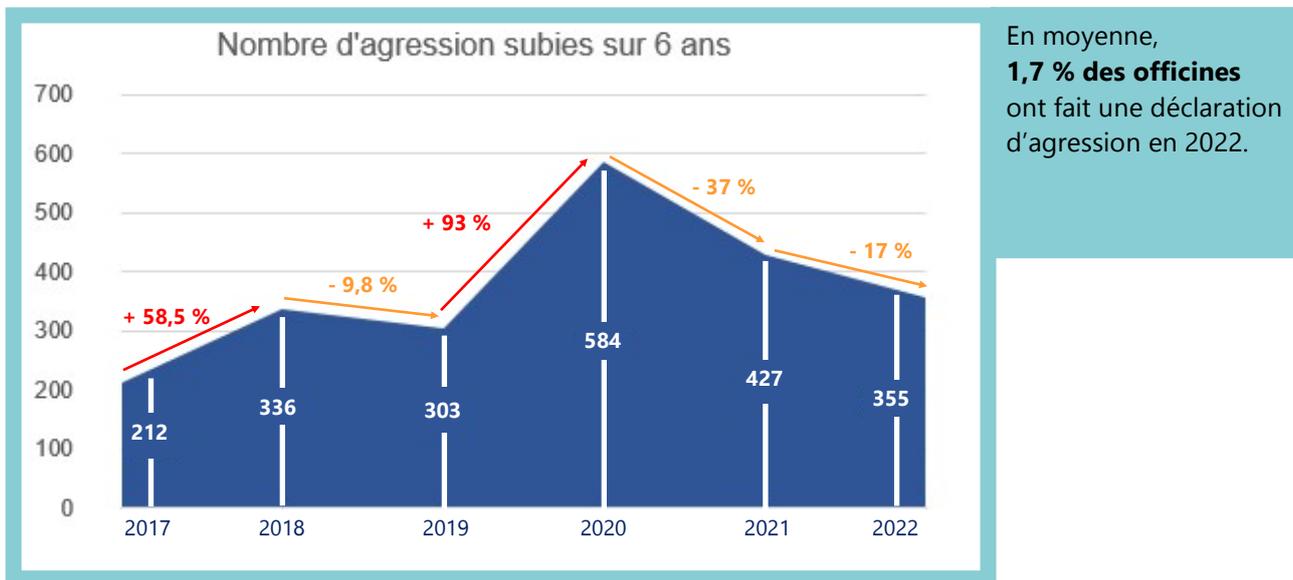
Pour l'année 2022, 355 agressions¹ ont été subies par les pharmaciens d'officine, dont 10 pour ceux exerçant en outre-mer, soit une moyenne de 29 agressions par mois.

Le nombre d'agressions subies en 2022 se répartit mensuellement de la façon suivante :



¹ Sur les 355 agressions subies en officine en 2022, 5 ont été déclarées en 2023 (chiffres arrêtés au 30 mai 2023).

Le nombre d'agressions déclarées retrouve son niveau d'avant crise sanitaire, après avoir connu une augmentation pendant cette période. Par rapport à 2019, le nombre d'agressions subies par les pharmaciens a augmenté de 17 %.

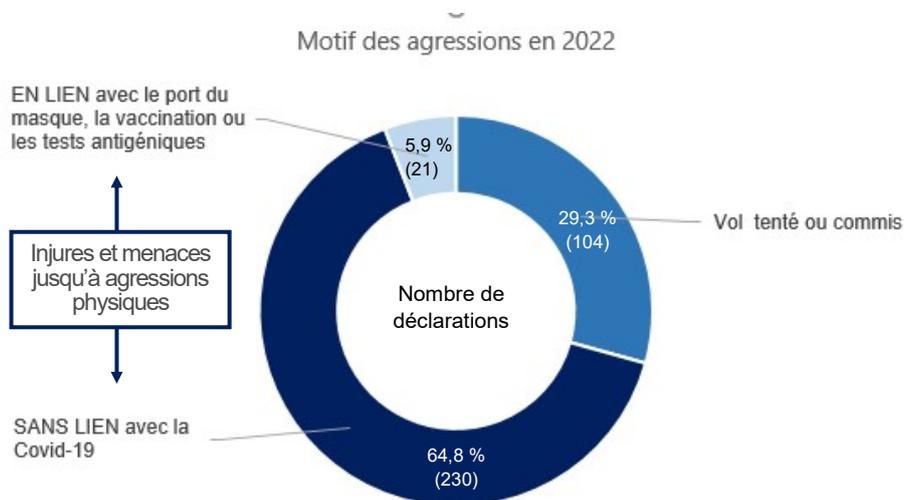


1.2 Motifs des agressions

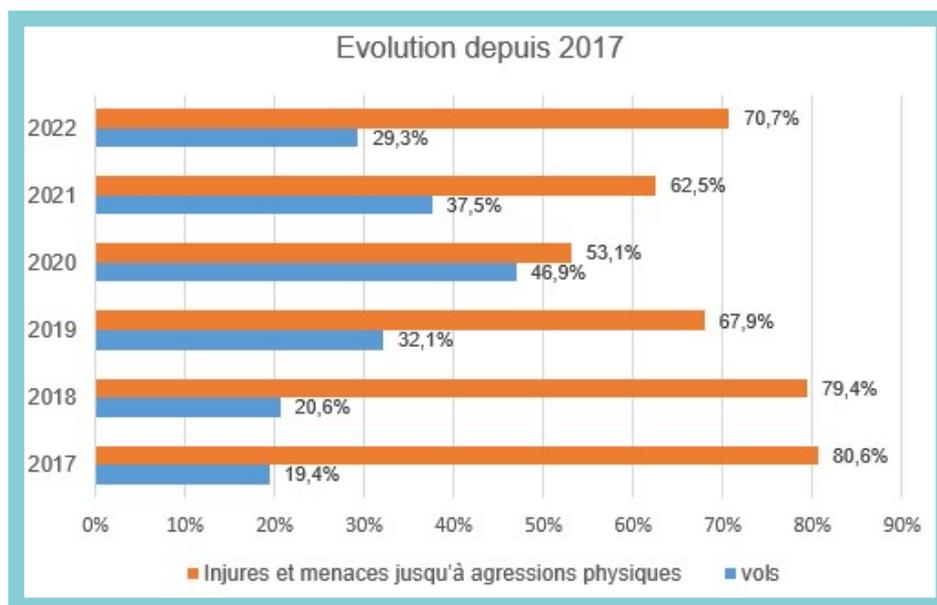
Sur l'année 2022, les 104 vols ont représenté près d'un tiers des agressions subies par les pharmaciens (29,3 %).

251 agressions de types injures, menaces, agressions physiques ont été enregistrées dont plus de 8 % étaient en lien avec la crise sanitaire de la Covid-19 (vs 28 % l'année dernière).

Au total, **334 agressions** sans lien avec la crise sanitaire ont été déclarées. C'est donc une augmentation de 10 % par rapport aux chiffres antérieurs à la crise de 2019.



Proportionnellement, la part des déclarations d'agression pour injures, menaces et agressions physiques augmente depuis 2020. Une même déclaration d'agression peut, à la fois, faire état d'une agression verbale, physique et d'une dégradation de biens.



Focus sur les vols (tentés ou commis) en 2022

Parmi les 104 vols (tentés ou commis) déclarés, 33 se sont produits alors que l'officine était ouverte (soit 31,7 %) et 71 alors que l'officine était fermée (soit 68,3 % des cas), dont 7 de garde.

Pour ces vols tentés ou commis, 80 déclarations renseignent la nature du vol :

- ◆ Vol d'argent (56 cas),
- ◆ Vol de médicaments (20 cas) : stupéfiants, stupéfiants périmés, anxiolytiques, antalgiques, médicaments pouvant avoir un usage détourné,
- ◆ Vol de produits de parapharmacie (7 cas),
- ◆ Vol d'imprimante (1 cas).

Focus sur les menaces, injures et agressions physiques en 2022²

Les cas d'injures, menaces ou agressions physiques ont pour principales causes :

- ◆ Des refus de dispensation (94 cas),
- ◆ Des difficultés de prises en charge (36 cas),
- ◆ L'usage de tests diagnostiques (7 cas),
- ◆ Le temps d'attente (7 cas),
- ◆ Les pénuries de médicament (6 cas),
- ◆ La vaccination (5 cas).

Dans 20 déclarations, une agression physique a été rapportée.

3 cas de menaces de mort ont été déclarés (en direct ou par courrier).

² Dans 20 déclarations, une dégradation des biens (produit, vitrine ou barnum) s'est produite.

1.3 Agressions associées à l'usage d'une arme

En 2022, environ 5,4 % des agressions subies étaient associées à l'usage d'une arme (blanche ou à feu). Ce chiffre est relativement stable depuis 2019.

Année	Utilisation d'un couteau ou assimilé	Utilisation d'une arme à feu	Utilisation d'une seringue	TOTAL
2017	11 (3,9 %)	14 (6,1 %)	2 (0,7 %)	27 (12,7 %)
2018	14 (3,1 %)	12 (2,7 %)	2 (0,4 %)	28 (8,3 %)
2019	7 (2 %)	10 (2,9 %)	1 (0,3 %)	18 (5,9 %)
2020	13 (2,2 %)	14 (2,4 %)	0	27 (4,6 %)
2021	13 (3 %)	3 (0,7 %)	0	16 (3,7 %)
2022	13 (3,7 %)	6 (1,7 %)	0	19 (5,4 %)

1.4 Victimes des agressions pour injures, menaces et agressions physiques

Dans 98 % des cas (hors vols), au moins un membre de l'officine a été victime de l'agression (pharmacien titulaire, adjoint, préparateur, apprenti, étudiant, personnel de ménage).

Dans les autres cas, les agressions ont été subies par un livreur ou le conjoint du titulaire de l'officine.

1.5 Conséquences des agressions déclarées, pour les personnes

En 2022, la majorité des agressions subies est sans gravité (95,8 %).

Par ailleurs, 60,6 % des pharmaciens (215 cas sur 355) déclarent ne pas avoir eu de dégâts dans leur officine.

Année	Sans gravité	Hospitalisation	Arrêt de travail
2017	197 (92,9 %)	2 (0,9 %)	13 (6,1 %)
2018	315 (93,8 %)	6 (1,8 %)	15 (4,5 %)
2019	276 (95,5 %)	3 (1 %)	10 (3,5 %)
2020	569 (97,4 %)	3 (0,5 %)	12 (2,1 %)
2021	411 (97,1 %)	2 (0,5%)	7 (1,6 %)
2022	340 (95,8 %)	2 (0,6 %)	13 (3,6 %)

2 personnes agressées ont été hospitalisées :

- ◆ un étudiant de 3^{ème} année qui, après l'émotion de s'être fait insulté lors d'une demande de dépannage de médicament, s'est fracturé un métatarse en tapant contre un mur de la pharmacie (22 jours d'arrêt de travail s'en sont suivis),
- ◆ un titulaire d'officine insulté, menacé et agressé physiquement avec un parapluie, dans le contexte du port du masque.

13 agressions ont conduit à des arrêts de travail pouvant aller jusqu'à 15 jours d'ITT (interruption temporaire de travail).

2. Description des agressions selon le type d'officine (localisation, type de local, ouverture, etc.)

2.1 Nombre d'agressions par région

En 2022, les régions où le nombre de déclarations d'agressions subies a été le plus important sont **Auvergne Rhône-Alpes**, **Ile-de-France** et **Pays de la Loire**. Elles concentrent près de 35 % des agressions déclarées.

Régions \ Année	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Auvergne Rhône-Alpes	17 (8 %)	18 (5,4 %)	23 (7,6 %)	61 (10,4 %)	53 (12,4 %)	48 (13,5 %)
Bourgogne - Franche-Comté	19 (9 %)	33 (9,8 %)	14 (4,6 %)	24 (4,1 %)	18 (4,2 %)	22 (6,2 %)
Bretagne	6 (2,8 %)	10 (3 %)	12 (4 %)	16 (2,7 %)	22 (5,2 %)	27 (7,6 %)
Centre Val de Loire	7 (3,3 %)	19 (5,7 %)	15 (5 %)	24 (4,1 %)	16 (3,7 %)	16 (4,5 %)
Grand Est	29 (13,7 %)	40 (11,9 %)	32 (10,6 %)	43 (7,4 %)	35 (8,2 %)	32 (9 %)
Hauts-de-France	11 (5,2 %)	32 (9,5 %)	31 (10,2 %)	88 (15,1 %)	29 (6,8 %)	32 (9 %)
Ile-de-France	27 (12,7 %)	39 (11,6 %)	46 (15,2 %)	120 (20,5 %)	82 (19,2 %)	38 (10,7 %)
Normandie	9 (4,2 %)	22 (6,5 %)	9 (3 %)	9 (1,5 %)	14 (3,3 %)	15 (4,2 %)
Nouvelle Aquitaine	25 (11,8 %)	47 (14 %)	33 (10,9 %)	70 (12 %)	61 (14,3 %)	35 (9,9 %)
Occitanie	20 (9,4 %)	20 (6 %)	32 (10,6 %)	61 (10,4 %)	36 (8,4 %)	30 (8,5 %)
Provence Alpes Côte d'Azur Corse	4 (1,9 %)	22 (6,5 %)	13 (4,3 %)	18 (3,1 %)	24 (5,6 %)	14 (3,9 %)
Pays de la Loire	25 (11,8 %)	18 (5,4 %)	25 (8,3 %)	38 (6,5 %)	28 (6,6 %)	36 (10,1 %)
Départements d'outre-mer	13 (6,1 %)	16 (4,8 %)	9 (3 %)	12 (2,1 %)	9 (2,1 %)	10 (2,8 %)
TOTAL	212	336	303	584	427	355



Dans les départements d'outre-mer, 10 déclarations ont été recensées en 2022, selon la ventilation suivante :

Année / Département	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Guadeloupe	4	1	3	1	1	2
Guyane	3	0	1	1	0	2
Martinique	1	0	1	1	3	1
Mayotte	2	2	2	5	4	3
La Réunion	3	13	2	4	1	2
TOTAL	13	16	9	12	9	10

2.2 Nombre d'agressions en fonction de la taille de la ville

Comme chaque année, les agressions déclarées ont eu lieu majoritairement dans les communes de moins de 30 000 habitants (près de 65 %) et près d'un tiers (32,4 %) ont eu lieu dans des communes de moins de 5 000 habitants.

Taille de ville / Année	< 2 000 hab	De 2 000 à 5 000 hab	De 5 001 à 30 000 hab	De 30 001 à 50 000 hab	De 50 001 à 100 000 hab	De 100 001 à 200 000 hab	> 200 000 hab	Ne sait pas
2017	19 (9,1 %)	41 (19,6 %)	65 (31,1 %)	13 (6,2 %)	16 (7,7 %)	33 (15,8 %)	22 (10,5 %)	0
2018	28 (8,5 %)	77 (23,3 %)	88 (26,7 %)	27 (8,2 %)	23 (7 %)	29 (8,8 %)	58 (17,6 %)	0
2019	33 (12,1 %)	38 (13,9 %)	87 ³ (31,7 %)	34 (12,4 %)	28 (10,2 %)	18 (6,6 %)	36 (13,1 %)	0
2020	43 (7,5 %)	94 (16,3 %)	173 (30 %)	65 (11,3 %)	49 (8,5 %)	37 (6,4 %)	115 (20 %)	8
2021	38 (9 %)	89 (21 %)	125 (29,6 %)	36 (8,5 %)	52 (12,3 %)	29 (6,9 %)	54 (12,8 %)	0
2022	54 (15,2 %)	61 (17,2 %)	114 (32,1 %)	27 (7,6 %)	31 (8,7 %)	29 (8,2 %)	39 (11 %)	0

³ 13 déclarations ont été exclues en raison d'une incohérence dans les réponses.

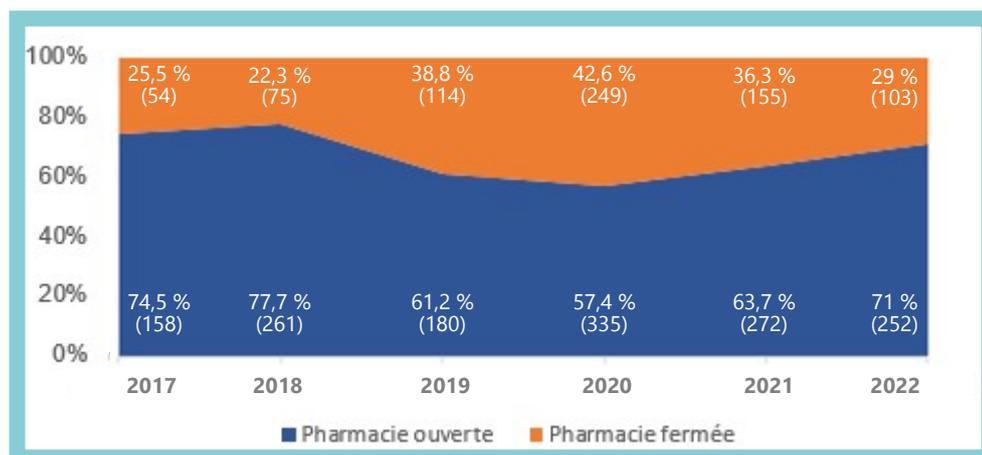
2.3 Nombre d'agressions selon le type de local

92,4 % des agressions en 2022 ont eu lieu dans des locaux indépendants. Ceci est cependant à placer en perspective du nombre de pharmacies installées dans les centres commerciaux.

Type de local Année	Local indépendant	Centre commercial, quelle que soit la taille	Total
2017	175 (82,5 %)	37 (17,5 %)	212 (100 %)
2018	297 (88,4 %)	39 (11,6 %)	336 (100 %)
2019	259 (88,1 %)	35 (11,9 %)	294 (100 %)
2020	524 (89,7 %)	60 (10,3 %)	584 (100 %)
2021	399 (93,4 %)	28 (6,6 %)	427 (100 %)
2022	328 (92,4 %)	27 (7,6 %)	355 (100 %)

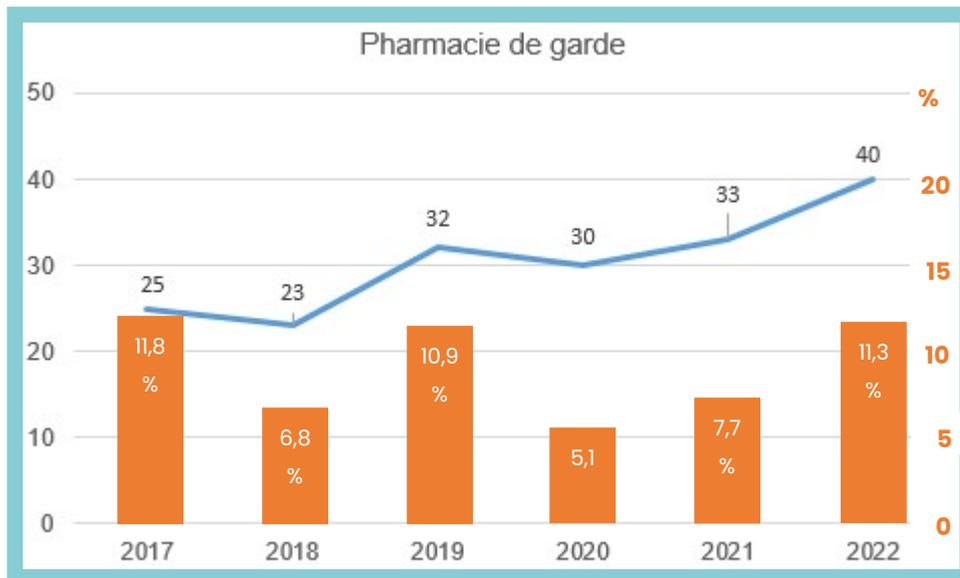
2.4 Nombre d'agressions selon l'ouverture/fermeture de la pharmacie

En 2022, comme les années précédentes, les agressions ont majoritairement lieu lorsque les officines sont ouvertes (71 %).



2.5 Situation dans les pharmacies de garde

En 2022, 40 officines ont fait l'objet d'une agression alors qu'elles étaient de garde. C'est le nombre le plus élevé depuis 5 ans.



3. Les dépôts de plainte des pharmaciens

Le dépôt de plainte permet d'enclencher la chaîne judiciaire, au cours de laquelle, le juge pourra mettre en application l'article 433-3 du code pénal, à savoir infliger des peines aggravées en raison de l'atteinte à des professionnels de santé.

En 2022, 35 % des pharmaciens ont porté plainte et 20 % avaient l'intention de le faire. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2021.

Dans 157 cas sur 355, soit un peu moins de la moitié des situations (44 %), le pharmacien ne souhaite pas déposer plainte, par manque de temps, par peur des représailles, par absence de l'identité de l'agresseur ou justement parce que le patient est connu, ou parce qu'ils l'estiment inutile (en raison de l'absence de dégâts ou d'atteintes physiques, ou préjugant qu'il n'y aura pas de suite donnée).

Année	Dépôts de plainte	A l'intention de déposer plainte	Ne déposera pas plainte
2021	188 (44 %)	84 (19,7 %)	155 (36,3 %)
2022	125 (35,2 %)	73 (20,6 %)	157 (44,2 %)

Le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens (CNOP) s'est porté partie civile dans 5 affaires d'agressions subies en 2022, afin de soutenir le confrère agressé.

Au 5 mai 2023, 2 affaires ont été jugées et le CNOP y a été reçu comme partie civile. 2 affaires sont en cours de jugement et 1 en cours d'instruction.



Pour l'année 2022, 5 déclarations d'agressions ont été reçues, dont 4 pour Mayotte.

Les agressions déclarées ont eu lieu en juin (2 cas), octobre (1 cas), novembre (1 cas) et décembre 2022 (1 cas).

4 des 5 agressions déclarées se sont produites dans la PUI et la 5^{ème} lors du retour à domicile du pharmacien d'astreinte (Mayotte).

Les agressions ont concerné le pharmacien et/ou un interne de la PUI.

Il s'agit d'injures ou menaces, agressions verbales et physiques. Dans l'une des agressions, l'usage d'un couteau a été rapporté.

Concernant le type d'agresseur, il s'agit soit d'un autre professionnel de santé (1 cas), soit de patients (3 cas) pour un refus de dispensation ou une difficulté de prise en charge.

Dans 4 déclarations, un arrêt de travail allant de 1 à 15 jours s'en est suivi.

Seules 2 des personnes agressées avaient l'intention de porter plainte.

III- AGRESSIONS EN LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE



Pour l'année 2022, 6 déclarations d'agressions ont été reçues, toutes pour des agressions en métropole.

Les agressions déclarées ont eu lieu en janvier (1 cas), avril (1 cas), mai (2 cas) et septembre 2022 (2 cas).

Toutes les agressions déclarées se sont produites au sein du laboratoire.

Les agressions déclarées sont de type injures ou menaces sans gravité.

Dans 4 cas sur 6, les agressions ont concerné un biologiste médical. Les autres agressions sont faites à l'encontre du personnel administratif ou de la personne en charge du prélèvement⁴.

Parmi les motifs d'agression, on retrouve : le port du masque (1 cas), l'examen (4 cas) et une difficulté de prise en charge (1 cas).

Seules 2 des personnes agressées avaient l'intention de porter plainte.

⁴ 2 agressions ont concerné un biologiste et un collaborateur administratif.



4 avenue Ruysdael - 75379 PARIS CEDEX 08

Tél : 01 56 21 34 34 - Fax : 01 56 21 35 99

www.ordre.pharmacien.fr



@Ordre_Pharma



Facebook.com/OrdrePharma



Ordre national des pharmaciens



Ordre national des pharmaciens - France