



BILAN 2024



ACTIONS DE L'ORDRE POUR LA SÉCURITÉ DES PHARMACIENS

I- Pourquoi l'Ordre recense les agressions subies par les pharmaciens ?

PAGE 5

II- Comment est traitée ma déclaration d'agression ?

PAGE 6

III- Qu'est-ce que la constitution de partie civile du Cnop ?

PAGE 9

IV- Quels outils l'Ordre met-il à ma disposition ?

PAGE 11

V- Qu'a-t-il été déclaré en 2024 ?

1- Nombre de déclarations d'agression dont l'Ordre a eu connaissance
PAGE 14

2- Répartition géographique des déclarations d'agression
PAGE 16

3- Taux de déclarations nominatives
PAGE 17

4- Type d'atteintes (personnes, biens, personnes ET biens)
PAGE 19

5- Dépôt de plainte
PAGE 21

6- Sous-types d'atteintes (tous secteurs d'activité)
PAGE 24

7- Utilisation d'une arme (tous secteurs d'activité)
PAGE 25

8- Utilisation d'une arme (tous secteurs d'activité)
PAGE 26

9- Conséquences des atteintes aux personnes (tous secteurs d'activité)
PAGE 28

10- Focus sur les agressions déclarées en fonction de l'ouverture de l'officine et de sa situation de garde
PAGE 29

Pour les pharmaciens, exercer dans un environnement de travail serein et sécurisé est une nécessité afin d'assurer aux patients une prise en charge de qualité. Or, dans l'exercice de leurs missions essentielles auprès de la population, ils sont confrontés à des situations d'incivilités, voire de violence. Très engagé dans la défense de la profession dans tous ses types d'exercice, l'Ordre national des pharmaciens se mobilise activement pour accompagner les pharmaciens et prévenir les risques.

En 2024, avec 536 déclarations d'agression enregistrées (+12 % en un an, +77 % en cinq ans), l'urgence d'intensifier les mesures de prévention et d'accompagnement s'impose. Pourtant, malgré cette recrudescence, seuls 32 % des pharmaciens portent plainte contre leur agresseur, un chiffre qui chute à 13,2 % lorsqu'il s'agit d'atteintes aux personnes.

Pour agir à proximité des victimes, l'Ordre a mis en place un réseau structuré de 120 référents sécurité formés pour assurer un soutien direct aux pharmaciens agressés. Véritables piliers de son action sur le terrain, ils ont pris contact l'an passé avec 458 confrères agressés, leur offrant écoute et conseils dans leurs démarches. Cette mobilisation permet de rompre l'isolement et d'apporter des solutions concrètes, allant du simple échange à un réel appui.

En parallèle, il joue un rôle déterminant dans la reconnaissance du préjudice subi par la profession en se constituant partie civile aux côtés des victimes, une démarche entreprise dans 25 affaires en 2024.

L'Ordre est également un acteur reconnu dans la prévention. Il sensibilise les pharmaciens aux mesures de protection et renforce la coordination avec les autorités publiques pour garantir un meilleur suivi des incidents signalés.

Pour assurer cette mission, l'Ordre travaille en étroite collaboration avec les forces de l'ordre à l'échelle locale comme nationale ainsi qu'avec de nombreux partenaires, comme l'association ADOP qui permet aux pharmaciens qui en éprouvent le besoin de disposer d'une écoute active par leurs pairs, en toute confidentialité.

Pour que cette action porte pleinement ses fruits, l'Ordre recommande à chaque pharmacien de déclarer les agressions dont il est victime et de porter plainte, en cas d'infraction pénale. Ces déclarations sont essentielles : elles permettent non seulement d'apporter une réponse immédiate aux victimes, mais aussi de disposer de données quantitatives et descriptives permettant de nourrir le dialogue avec les pouvoirs publics. Grâce à celles-ci, l'institution a notamment porté le renforcement des sanctions en cas de vol de produits de santé dans le cadre de travaux parlementaires.

Alors que des débats sur le renforcement de la sécurité des professionnels de santé sont en cours, l'Ordre des pharmaciens rappelle que sa détermination demeure intacte : nous continuerons à agir pour que chaque pharmacien puisse exercer son métier en toute sérénité.

Carine Wolf-Thal
Président du Conseil national
de l'Ordre des pharmaciens

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

I- POURQUOI L'ORDRE RECENSE LES AGRESSIONS SUBIES PAR LES PHARMACIENS ?

Depuis plus de 25 ans, l'Ordre national des pharmaciens assure le recensement des agressions visant les pharmaciens d'officine. Dans une volonté d'élargissement et d'approfondissement de cette démarche, ce recensement a été étendu en 2012, à l'ensemble des métiers de la pharmacie.

Cette initiative poursuit un premier objectif statistique visant à mesurer le niveau d'insécurité rencontré et déclaré par les pharmaciens. L'exploitation de ces données permet d'alerter les autorités locales et nationales afin de mettre en place des dispositifs de prévention adaptés. Par exemple, en réponse à des signalement d'incidents survenus lors de manifestations, l'Ordre a pu intervenir auprès des autorités locales afin d'adapter les itinéraires des cortèges et ainsi prévenir d'éventuels dommages aux officines.

Par ailleurs, la publication annuelle de statistiques anonymisées constitue un levier de communication essentiel pour sensibiliser la profession aux enjeux de sécurité et rappeler l'importance du signalement des incidents.

Ces données sont partagées avec les autorités publiques nationale (Ministère de la Santé, Observatoire national des violences en santé [ONVS], Direction générale de la police nationale [DGPN], Direction générale de la gendarmerie nationale [DGGN] et locales pour les sensibiliser au phénomène.

Dans le prolongement de cette démarche et à la suite de la signature du protocole de sécurité en 2011 avec les ministères de la Santé, de l'Intérieur et de la Justice, le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens (CNOP) a désigné, en son sein, un élu national référent "Sécurité" ainsi que 120 référents ordinaires, répartis sur l'ensemble du territoire, en charge de ce sujet.

L'Ordre poursuit ainsi plusieurs objectifs :

- Apporter un soutien et une orientation aux pharmaciens victimes d'agression grâce à l'accompagnement d'un élu ordinal dédié ;
- Se constituer partie civile aux côtés des pharmaciens victimes, en recueillant leur plainte et en leur apportant un soutien dans le cadre des démarches judiciaires.

En effet, depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2017-644 du 27 avril 2017, l'Ordre national des pharmaciens dispose de la capacité juridique à se constituer partie civile devant les juridictions pénales dans les affaires impliquant des violences ou menaces commises à l'encontre d'un pharmacien en raison de l'appartenance à sa profession (article L. 233-1 du CSP).

Les données des agressions déclarées permettent également une discussion nourrie avec le Ministre de la santé et ses services, dans la mise en place de son plan de lutte contre les violences en santé.

II- COMMENT EST TRAITÉE MA DÉCLARATION D'AGRESSION ?

Lorsqu'un pharmacien est victime d'une agression, il a la possibilité d'en informer l'Ordre via un dispositif de déclaration spécifique disponible en ligne sur le [site de l'Ordre](#), accessible en se connectant à son espace personnel.

Tous les pharmaciens, quel que soit leur exercice et leur section d'inscription, peuvent déclarer leur agression sur ce site en remplissant un formulaire dédié d'une vingtaine de questions. Cela prend une dizaine de minutes.

En complément du dispositif mis en place par l'Ordre, les pharmaciens d'officine et biologistes médicaux libéraux exerçant dans l'Hexagone et dans les DOM ont également la possibilité de signaler leur agression auprès de l'Observatoire national des violences en santé (ONVS).

Quelle que soit la plateforme de déclaration utilisée par le pharmacien, l'Ordre est immédiatement notifié. Le pharmacien peut choisir de conserver l'anonymat ou accepter de communiquer son identité afin que son signalement soit transmis au référent sécurité (RS) ordinal compétent. Ce dernier est un conseiller élu d'un conseil central ou régional de l'Ordre, désigné par celui-ci. L'ensemble des coordonnées des référents sécurité qui en ont donné l'autorisation est publié sur le site de l'Ordre des pharmaciens.

En 2024, les 458 pharmaciens ou biologistes ayant déclaré une agression de manière nominative ont été contactés par 106¹ référents sécurité ordinaux, certains étant intervenus dans plus de 20 situations différentes.

Comme évoqué en 1^{re} partie, toute déclaration d'agression est anonymisée et intégrée dans la base de données qui permet la réalisation de statistiques, rendues publiques annuellement.

¹ Des déclarations n'ont pas été effectuées dans tous les départements : tous les référents sécurité ordinaux n'ont pas été mobilisés en 2024.

Un réseau d'élus référents sécurité (RS) de l'Ordre, au service de la sécurité des pharmaciens

L'action des RS auprès du pharmacien agressé

Dans le cadre de l'agression d'un confrère, le RS a pour mission l'écoute, le soutien et le conseil de celui-ci, notamment via des outils de l'Ordre, en lien avec son conseil d'appartenance et le référent sécurité national.

Concrètement, le référent sécurité :

- Encourage chaque pharmacien victime d'une agression à déclarer celle-ci sur le site de l'Ordre, en renseignant le formulaire en ligne, après connexion, s'il est contacté directement et reçoit les déclarations d'agression des pharmaciens de sa section/son département qui ont souhaité être contactés
- Prend contact avec le pharmacien agressé, afin de lui communiquer les informations pratiques et utiles à la situation
- Invite dans la mesure du possible le pharmacien à déposer plainte et lui apporte des conseils le cas échéant (voir [livret réflexe](#))
- Informe le pharmacien sur la possibilité pour le CNOP de se constituer partie civile à ses côtés, dans le cadre de l'article L. 4233-1 du CSP, s'il a déposé plainte
- Oriente au besoin vers l'association ADOP (Aide et dispositif d'orientation des pharmaciens)
- Apporte des conseils, pour limiter les risques d'agression (à partir des documents mis à disposition par les forces de l'ordre via le site de l'Ordre national des pharmaciens)
- En cas de dépôt de plainte, et si le pharmacien en est d'accord, récupère la copie de la plainte sur son adresse mail ordinale, afin que le CNOP puisse, le cas échéant, se constituer partie civile, sur la base de l'article L. 4233-1 du Code de la santé publique.

L'action des RS auprès des forces de l'ordre

En complément du rôle décrit ci-dessus, les RS des sections A et E ayant une représentation départementale sont également l'intermédiaire local entre l'ONP, les forces de l'ordre du département (police et gendarmerie), le préfet et le parquet, le cas échéant, dans le cadre du protocole "Santé Sécurité Justice".

Ce dernier a été signé en avril 2011 entre le Ministère de la Justice, le Ministère de la santé, le Ministère de l'Intérieur et les conseils nationaux des ordres des professionnels de santé.

Il a pour objectifs d'améliorer la sécurité des professionnels de santé exerçant sur le territoire national et de renforcer la coopération entre les professionnels de santé et les services de l'Etat compétents en matière de prévention de la violence et du traitement de la délinquance. Il est prévu qu'il soit décliné au niveau départemental.

Concrètement, le référent sécurité intervient :

- **Après des forces de l'ordre (gendarmerie, police nationale)**
 - Se fait connaître auprès de leur direction départementale
 - Contribue avec la police et la gendarmerie à la sensibilisation des pharmaciens aux questions de sécurité
- **Envers le préfet et/ou le directeur d'ARS, le parquet (protocole Santé Sécurité Justice) :**
 - Participe aux réunions organisées pour établir le protocole de sécurité départemental ou pour le mettre à jour
 - Partage à son conseil régional ou conseil central E et au référent sécurité national, les informations reçues et les actions en cours sur le département
 - Prend l'initiative des contacts avec les autorités locales, en cas de besoin.

En chef d'orchestre, le référent sécurité national (RSN)

Désigné par la présidence de l'Ordre au sein du Conseil national, il a pour mission de piloter le plan d'action ordinal pour la sécurité des pharmaciens et a porté des évolutions de la proposition de loi pour la sécurité des soignants, dans le cadre d'auditions.

Concrètement, il anime le réseau constitué des RS locaux, organise leur formation et leur information. Il est la courroie de transmission entre les RS et les autorités (ministère de la santé, Direction de la police et de la gendarmerie) et les partenaires extérieurs (ADOP, DGOS, ONVS...) auprès de qui il représente le CNOP.

J'ai appelé notre confrère agressé et je prendrai de ses nouvelles dans 10 jours

Le pharmacien agressé hésitait à déposer plainte, je lui en ai expliqué l'intérêt

J'ai remis au pharmacien le livret réflexe et lui ai conseillé de transmettre sa plainte à l'Ordre

Le pharmacien que j'ai contacté a été cambriolé plusieurs fois, je lui ai conseillé de demander une étude sûreté gratuite, par la gendarmerie

III - QU'EST-CE QUE LA CONSTITUTION DE PARTIE CIVILE DU CNOP ?

Constitution de partie civile par l'Ordre des pharmaciens

Conformément au cadre juridique en vigueur, la **partie civile** désigne toute personne s'estimant victime d'une infraction et intervenant dans une procédure judiciaire afin d'obtenir réparation de son préjudice. Cette possibilité s'étend également aux **victimes indirectes**, qui peuvent engager une action en justice pour défendre un intérêt collectif.

À ce titre, l'**Ordre national des pharmaciens** est habilité à se constituer partie civile lorsqu'un pharmacien inscrit à son tableau est victime d'une agression. Cette démarche vise à assurer la défense des intérêts collectifs de la profession. Toutefois, la recevabilité de cette demande est soumise à l'appréciation du **tribunal compétent**, qui statue sur son admission.

L'article **L. 4233-1 du Code de la santé publique** établit expressément cette prérogative, précisant que *" les différents conseils de l'Ordre national des pharmaciens sont dotés de la personnalité civile [...]. Ils peuvent, devant toutes les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession pharmaceutique, y compris en cas de menaces ou de violences commises en raison de l'appartenance à cette profession. "*

Conditions et modalités de constitution de partie civile

L'Ordre ne peut se constituer partie civile que dans les **cas strictement définis par la loi**. Ainsi, il ne peut engager une telle action lorsque la victime de l'infraction n'est, a priori, pas pharmacien (par exemple, en cas d'agression d'un préparateur en pharmacie), que cette agression n'a pas eu lieu lorsqu'il était en exercice, ou lorsque les faits signalés ne relèvent pas des infractions de **menaces ou de violences**.

Dès réception de la plainte par l'Ordre et après accord du pharmacien concerné, celle-ci est transmise aux **avocats de l'Ordre** afin de procéder à une **analyse préliminaire de l'intérêt à agir**, conformément aux dispositions de l'article L. 4233-1 du Code de la santé publique. Si cette analyse conclut à un potentiel intérêt à agir de l'Ordre, et sous réserve de l'accord de sa **présidence**, seule autorité habilitée à engager le CNOP dans une éventuelle constitution de partie civile, les avocats sollicitent le **dossier pénal** auprès du tribunal afin d'examiner la suite donnée à la plainte.

À réception du dossier pénal, les avocats rendent un **avis définitif** sur l'opportunité d'une constitution de partie civile et préparent leur **plaidoirie**. Sous réserve de l'accord conjoint du pharmacien et de la **présidence du CNOP**, l'Ordre se constitue alors partie civile lors de l'audience.

L'Ordre est **soumis aux délais judiciaires** et ne dispose d'aucun levier légal permettant d'accélérer les procédures. Sur le plan procédural, sa constitution en tant que partie civile ne peut intervenir **qu'au jour de l'audience**, à l'exception des cas d'instruction.

En 2024, le **Conseil national de l'Ordre des pharmaciens** a informé le parquet de son souhait de se constituer partie civile dans **25 affaires d'agressions**, témoignant ainsi de son engagement à défendre les professionnels victimes de violences. À ce jour, parmi ces dossiers, **trois affaires ont déjà été jugées**, aboutissant à la **condamnation des auteurs** et à la reconnaissance du CNOP en tant que partie civile.



IV- QUELS OUTILS L'ORDRE MET-IL À MA DISPOSITION ?

Au vu des principaux types d'agressions subies par les pharmaciens, le référent sécurité national (RSN) a pris attache avec la direction de la gendarmerie nationale et de la police nationale, afin d'établir des documents sensibilisant les pharmaciens à la prévention des agressions et des atteintes aux biens.

Ainsi, en 2024, la collaboration du référent national sécurité avec la DGGN a permis la publication d'un [article](#) sur les mesures de prévention, dans la Revue 25.

En mars 2024, le RSN a partagé avec les pharmaciens le [point d'avancement](#) de la proposition de loi visant à garantir la sécurité des professionnels de santé, qu'il suit particulièrement pour le Conseil national.

Un site réunissant toutes les informations nécessaires

L'Ordre a dédié une [page](#) de son site Internet public, aux agressions subies par les pharmaciens, qui dans un second temps, oriente vers la [partie](#) privée permettant au pharmacien agressé de déclarer les faits.

En complément de sa déclaration, le pharmacien trouvera une réponse aux questions qu'il peut se poser :

● Que faire en cas d'agression ?

Il y trouvera des conseils de conduite à tenir pendant (ne pas s'opposer, observer l'agresseur...) et après une agression (**prévenir la police/gendarmerie au 17/112**, conserver les preuves, déposer plainte, déclarer à son assureur si besoin). L'Ordre a d'ailleurs élaboré un [livret "Réflexes suite à une agression"](#), expliquant les étapes de la procédure judiciaire et précisant les démarches à effectuer.

Le pharmacien peut y retrouver le lien vers une [lettre-type](#) pour déposer plainte auprès du Procureur et vers le site de plainte en ligne pour les atteintes aux biens.

● À quoi sert le dépôt de plainte ? Quelles sanctions pour l'agresseur ?

● Avec qui parler de votre sécurité ?

Un annuaire des référents sécurité ordinaires de chaque secteur d'activité répartis en département/région est à disposition.

-
- La constitution de partie civile possible de l'Ordre des pharmaciens y est présentée, en abordant le cadre de l'article L. 4233-1 du CSP.
 - L'Ordre y rappelle également les modalités de [déclarations d'un vol de stupéfiants](#) ou psychotropes, aux autorités.
 - Des documents utiles, dont la liste est régulièrement enrichie, sont rassemblés sur l'espace pharmacien du site Internet :
 - **Des documents pratiques proposés par l'Ordre** (livret "Réflexes suite à une agression" à destination des pharmaciens, affiche sanctions en cas d'agression d'un pharmacien, affichette "argent liquide" - pour l'officine et les laboratoires de biologie médicale)
 - Des outils proposés par la Préfecture de Police de Paris (Cesplussur, dispositif gratuit destiné aux professionnels de Paris et la petite couronne, des fiches conseils telles "le transport d'argent", "les violences volontaires", "le vol à main armée")
 - **Des outils édités par le ministère de l'Intérieur** (un *guide pratique pour la sécurité des professionnels de santé*, le site ou l'application téléchargeable "Ma Sécurité", pour les atteintes aux biens, le site de plainte en ligne)
 - Conseils de prévention pour les personnes soignants, édités par les forces de l'ordre

Enfin, la campagne du Ministère de la santé y est relayée, tout comme elle l'a été par le [site du Cespharm](#).

La promotion de services proposés par la gendarmerie nationale et la police nationale

Dans un contexte d'augmentation des vols dans les structures pharmaceutiques et suite aux contacts réguliers que le référent sécurité national entretient avec les directions générales de la gendarmerie nationale et de la police nationale, a émergé la possibilité pour les pharmaciens de bénéficier d'une **étude de sûreté pour leur établissement**.

Elle est réalisée par un référent sûreté de la gendarmerie ou de la police nationale présent dans chaque département, en fonction de sa zone territoriale de compétence. Gratuite et sans engagement, cette étude conduit à des recommandations sur les bonnes pratiques, adaptées à l'établissement, concernant la protection des personnes, des locaux, ainsi que sur le dispositif de la vidéo protection.

Pour les pharmaciens installés en zone gendarmerie, il est préconisé de faire recenser leur établissement dans l'application "Opération tranquillité entreprises et commerces" ([QTEC](#)) et de se faire enregistrer auprès de leur brigade dans la base de données "de sécurisation des interventions et demandes particulières de protection" (SIDPP) en qualité de "profession menacée". Ces démarches assureront aux pharmaciens une intervention rapide de la gendarmerie nationale en cas de problème, notamment.

Ces études de sécurité proposées par les référents sûreté de la gendarmerie seront largement exposées dans un article publié dans la prochaine revue 27, ainsi qu'une vidéo sur le site Internet de l'Ordre.

Pour les pharmaciens installés en zone police, il est préconisé de prendre contact avec le commissariat de police de proximité, afin d'être enregistré dans le logiciel PEGASE, permettant de prioriser rapidement l'appel 17 de la personne inscrite.

L'ensemble de ces documents évolue. Nous invitons les pharmaciens à consulter régulièrement la page du [site Internet](#) dédiée à leur sécurité.

V- QU'A-T-IL ÉTÉ DÉCLARÉ EN 2024 ?

Pour les agressions subies par les pharmaciens d'officine et les biologistes libéraux, chaque item présentera la répartition entre les déclarations effectuées directement sur le site Interne de l'Ordre et celles effectuées sur la plateforme de l'ONVS.

Pour les autres métiers, seules les déclarations effectuées sur le site de l'Ordre seront exposés, puisque le CNOP n'a pas accès aux déclarations d'agression effectuées en établissements de santé.

1- Nombre de déclarations d'agression dont l'Ordre a eu connaissance

Pour l'année 2024, l'Ordre a reçu **509 déclarations d'agression via son site**, réparties ainsi :

- 501² en officine,
- 5³ en PUI, SDIS ou CSPA,
- 1 en laboratoire de biologie médicale,
- 1 dans la distribution en gros
- 1 par les structures dispensatrices d'oxygène à domicile

Aucune déclaration d'agression n'a été reçue pour les pharmaciens de l'industrie.

En complément, 27 déclarations ont été effectuées sur la [plateforme de l'ONVS](#) par des pharmaciens, 22 déclarations concernent des pharmaciens d'officine et 5 des biologistes provenant toutes de l'Hexagone.

Le total des agressions déclarées, dont l'Ordre a eu connaissance en 2024, est de 536 (509+27), ce qui représente une augmentation totale de près de 12 % par rapport à 2023.

² Officine : sur les 501 agressions subies en 2024, 497 ont été déclarées en 2024 et 4 en 2025 (chiffres arrêtés au 31/01/2025)

³ PUI : sur les 5 agressions subies en 2024, 4 ont été déclarées en 2024 et 1 en 2025 (chiffres arrêtés au 31/01/2025)

Variation en 5 ans

À l'exception de 2020, année de la crise sanitaire, **le nombre de déclarations dont l'Ordre a eu connaissance pour l'année 2024, est le plus élevé depuis les 5 dernières années, soit une augmentation de plus de 75 % en 5 ans (76,9 %).**

	ONP					ONVS		TOTAL	Variation par rapport à l'année précédente
	Officine	LBM*	PUI**	Distrib. en gros	Dispens. d'oxygène	Officine	LBM		
2019	303	0	0	0	0	NA	NA	303	
2020	584	7	1	0	0	NA	NA	592	+95,4 %
2021	427	6	4	0	1	NA	NA	438	-26 %
2022	355	6	5	0	0	NA	NA	366	-16,4 %
2023	442	8	2	0	0	17	6	475	+29,8 %
2024	501	1	5	1	1	22	5	536	+12,8 %

* LBM : Laboratoire de biologie médicale

**PUI : Pharmacie à usage intérieur

Source : ONP et ONVS, tous secteurs d'activité

2- Répartition géographique des déclarations d'agression

On constate que les régions qui déclarent le plus d'agressions, tous métiers confondus, sont l'Auvergne-Rhône-Alpes, l'Île-de-France et la Bretagne.

Il est à noter un pic de déclarations d'agression par les pharmaciens de Mayotte (officine, distribution en gros et PUI), en raison de vagues de forte tension sociale qui ont conduit à une flambée de la violence ayant impacté tous les secteurs, dont celui de la santé, lors du premier trimestre 2024.

	Nombre de déclarations par secteur d'activité					TOTAL
	Officine	LBM	Distribution en gros	PUI	Dispensation d'oxygène	
	Source : données ONP et ONVS		Source : données ONP			
Auvergne-Rhône-Alpes	78	0	0	0	0	78 (14,6 %)
Bourgogne - Franche-Comté	19	1	0	0	0	20 (3,7 %)
Bretagne	56	0	0	1	0	57 (10,6 %)
Centre-Val de Loire	22	0	0	0	0	22 (4,1 %)
Grand Est	47	0	0	0	0	47 (8,8 %)
Hauts de France	45	0	0	0	0	45 (8,4 %)
Île-de-France	64	0	0	0	1	65 (12,1 %)
Normandie	25	0	0	0	0	25 (4,7 %)
Nouvelle-Aquitaine	51	0	0	0	0	51 (9,5 %)
Occitanie	33	1	0	0	0	34 (6,3 %)
Pays de la Loire	37	0	0	0	0	37 (6,9 %)
Provence-Alpes-Côte d'Azur - Corse	20	4	0	1	0	25 (4,7 %)
Guadeloupe	2	0	0	0	0	2 (0,4 %)
Guyane	1	0	0	0	0	1 (0,2 %)
Martinique	1	0	0	0	0	1 (0,2 %)
Mayotte	18	0	1	3	0	22 (4,1 %)
Réunion	4	0	0	0	0	4 (0,7 %)
TOTAL	523	6	1	5	1	536 (100 %)

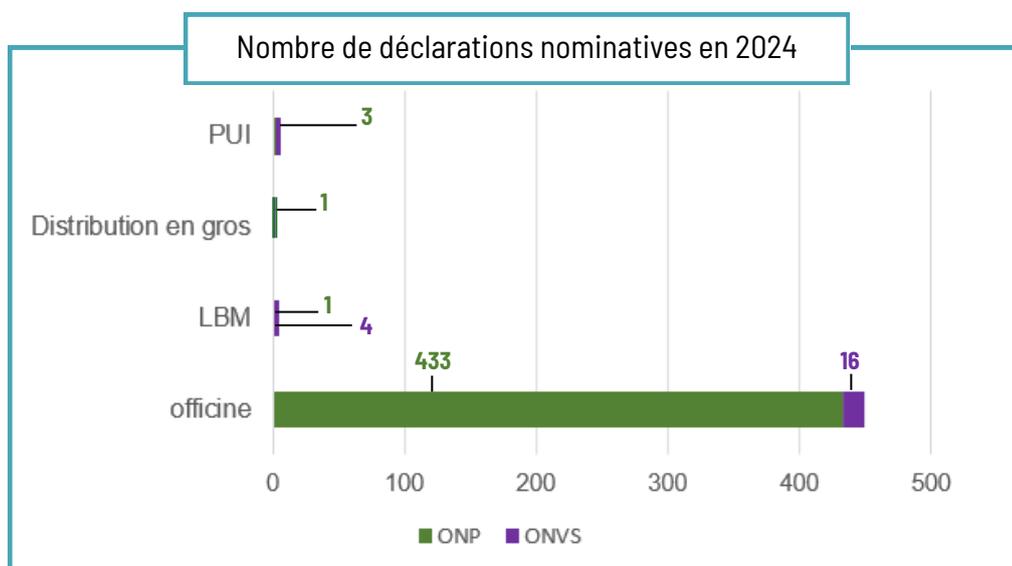
Source : ONP et ONVS, tous secteurs d'activité

3- Taux de déclarations nominatives

3a) Tous métiers confondus

Sur les deux plateformes de déclaration, les pharmaciens déclinent en grande majorité leur identité, afin de pouvoir être contactés par le référent sécurité de leur département.

Ainsi, respectivement 85,5 % des déclarations à l'Ordre et 74,1 % des déclarations à l'ONVS sont nominatives.



Déclarations nominatives 2024

Source	Officine		LBM		Distribution en gros		Dispensation d'oxygène		PUI	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
ONP	433	86,4	1	100	1	100	-	-	3	60
ONVS	16	72,7	4	80	-	-	-	-	-	-
TOTAL	433	85,9	5	83,3	1	100	-	-	3	60

Source : ONP et ONVS, tous secteurs d'activité

3b) Pour l'officine - ventilation géographique

La répartition locale des déclarations d'agression nominatives effectuées par les pharmaciens d'officine sur les deux plateformes est la suivante :

	Nombre de déclarations nominatives à				TOTAL
	ONP	ONP pour la région (%)	ONVS	ONVS pour la région (%)	
Auvergne-Rhône-Alpes	69	89,6 %	1	100 %	70
Bourgogne - Franche-Comté	14	87,5 %	3	100 %	17
Bretagne	52	92,9 %	0	0 %	52
Centre-Val de Loire	20	95,2 %	0	0 %	20
Grand Est	38	86,4 %	3	100 %	41
Hauts de France	33	76,7 %	2	100 %	35
Île-de-France	46	74,2 %	1	50 %	47
Normandie	20	95,2 %	1	25 %	21
Nouvelle-Aquitaine	41	83,7 %	2	100 %	43
Occitanie	27	87,1 %	1	50 %	28
Pays de la Loire	33	91,7 %	1	100 %	34
Provence-Alpes-Côte d'Azur - Corse	17	89,5 %	1	100 %	18
Guadeloupe	1	50 %	0	0 %	1
Guyane	0	0 %	0	0 %	0
Martinique	1	0 %	0	0 %	1
Mayotte	17	94,4 %	0	0 %	17
Réunion	4	100 %	0	0 %	4
TOTAL	433	86,4 %	16	72,7 %	449 (85,9 %)

Source : ONP et ONVS, pharmaciens d'officine

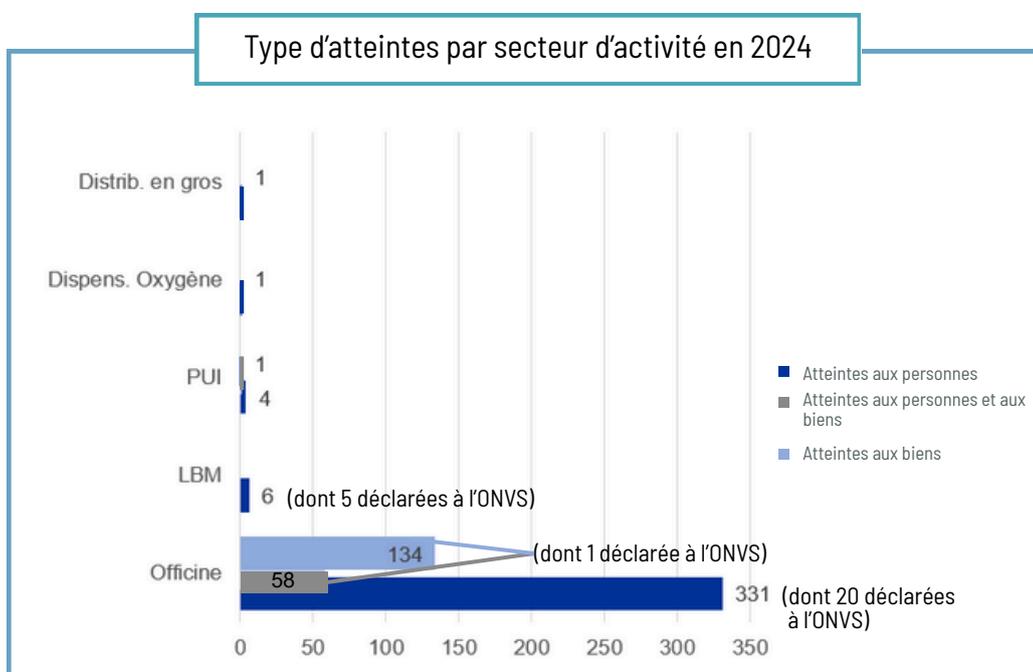
4- Type d'atteintes (personnes, biens, personnes ET biens)

4a) Tous métiers confondus

Pour l'ensemble des déclarations d'agressions de pharmaciens de tout métier, 64 % sont des atteintes aux personnes, 11 % des atteintes aux personnes et aux biens et 25 % des atteintes aux biens exclusivement.

Il est à noter que la plateforme de l'ONVS recueille une grande majorité d'atteintes aux personnes (92,6 %), 3,7 % d'atteintes aux personnes et biens et 3,7 % d'atteintes aux biens.

La répartition est la suivante :



	Atteinte aux personnes					Atteinte aux personnes et aux biens					Atteinte aux biens				
	Officine	Laboratoire de biologie médicale	Pharmacie à usage intérieur	Dispensation d'oxygène	Distribution en gros	Officine	Laboratoire de biologie médicale	Pharmacie à usage intérieur	Dispensation d'oxygène	Distribution en gros	Officine	Laboratoire de biologie médicale	Pharmacie à usage intérieur	Dispensation d'oxygène	Distribution en gros
ONP	311	1	4	1	1	57	-	1	-	-	133	-	-	-	-
ONVS	20	5	0	0	0	1	-	0	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL	331	6	4	1	1	58	-	1	-	-	134	-	-	-	-
en %	63,3	100	80	100	100	11,1	-	20	-	-	25,6	-	-	-	-
	TOTAL = 343 (64 %)					TOTAL = 59 (11 %)					TOTAL = 134 (25 %)				

Source : ONP et ONVS, tous métiers

- Officine
- Laboratoire de biologie médicale
- Pharmacie à usage intérieur
- Dispensation d'oxygène
- Distribution en gros

4b) Pour l'officine - Ventilation géographique

Pour rappel, les atteintes aux personnes en 2023 représentaient en officine 58,4 % des cas, alors qu'en 2024, les atteintes exclusives aux personnes s'élèvent à 63,3 % des déclarations et les atteintes aux personnes et aux biens, 11,1 %.

En 2024, les pharmaciens semblent déclarer surtout les atteintes aux personnes qu'ils subissent.

En Bretagne, Hauts de France et Pays de la Loire, les déclarations pour atteintes aux personnes et les déclarations pour atteintes aux biens sont du même ordre de grandeur, à la différence des autres régions où les déclarations pour atteintes aux personnes sont plus fréquentes.

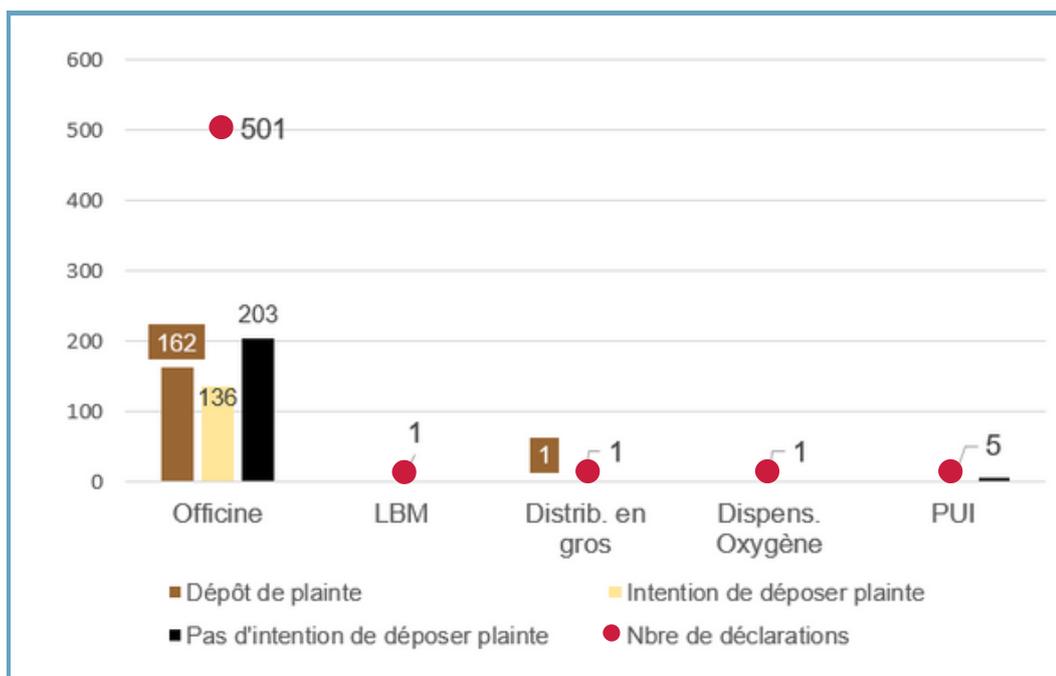
	Nombre d'atteintes aux			TOTAL DES DÉCLARATIONS
	personnes	personnes et biens	biens	
Auvergne-Rhône-Alpes	48 (61,5 %)	15 (19,2 %)	15 (19,2 %)	78
Bourgogne - Franche-Comté	12 (63,2 %)	1 (5,23 %)	6 (31,6 %)	19
Bretagne	28 (50 %)	2 (3,6 %)	26 (46,4 %)	56
Centre-Val de Loire	16 (72,7 %)	1 (4,5 %)	5 (22,7 %)	22
Grand Est	35 (74,5 %)	-	12 (25,5 %)	47
Hauts de France	21 (46,7 %)	5 (11,1 %)	19 (42,2 %)	45
Île-de-France	47 (73,4 %)	7 (10,9 %)	10 (15,6 %)	64
Normandie	14 (56 %)	3 (12 %)	8 (32 %)	25
Nouvelle-Aquitaine	39 (76,5 %)	5 (9,8 %)	7 (13,7 %)	51
Occitanie	26 (78,8 %)	3 (9,1 %)	4 (12,1 %)	33
Pays de la Loire	18 (48,7 %)	3 (8,1 %)	16 (43,2 %)	37
Provence-Alpes-Côte d'Azur - Corse	13 (65 %)	4 (20 %)	3 (15%)	20
Guadeloupe	1 (50 %)	-	1 (50 %)	2
Guyane	-	-	1 (100 %)	1
Martinique	1 (100 %)	-	-	1
Mayotte	9 (50 %)	8 (44,4 %)	1 (5,6 %)	18
Réunion	3 (75 %)	1 (25 %)	-	4
TOTAL	331 (63,3 %)	58 (11,1 %)	134 (25,6 %)	523

Source : ONP et ONVS, pharmacie d'officine

5- Dépôt de plainte

5a) Tous secteurs d'activité confondus

À partir des données déclarées à l'Ordre uniquement, on constate que 32 % des agressions ont fait l'objet d'un dépôt de plainte, selon la ventilation par secteur d'activité suivante :



	Dépôt de plainte	Intention de déposer plainte	Pas d'intention de déposer plainte	Nombre total de déclarations	% de dépôt de plainte
Officine	162	136	203	501	32,3
LBM	-	-	1	1	-
Distribution en gros	1	-	-	1	100
Dispensation d'oxygène	-	-	1	1	-
PUI	-	-	5	5	-
TOTAL	163	136	210	509	32

Source : ONP et ONVS, tous secteurs d'activité

Le questionnaire de l'ONVS ne permettant que de connaître le dépôt de plainte et pas l'intention d'en déposer une, une comparaison stricte n'est pas possible.

Toutefois, d'après les déclarations effectuées sur cette plateforme, 7 plaintes ont été déposées par les officinaux sur 22 déclarations, soit 31,8 % des cas, et aucune ne l'a été par les 5 biologistes médicaux déclarants.

5b) Pour l'officine - Ventilation géographique

Pour les agressions déclarées sur le site de l'Ordre, on constate que le taux de dépôt de plainte est le plus élevé, pour l'Hexagone, dans les Hauts de France et en PACA-Corse, alors qu'il est le plus faible en Nouvelle-Aquitaine et pour les départements d'outre-mer : Guadeloupe, Guyane et la Réunion.

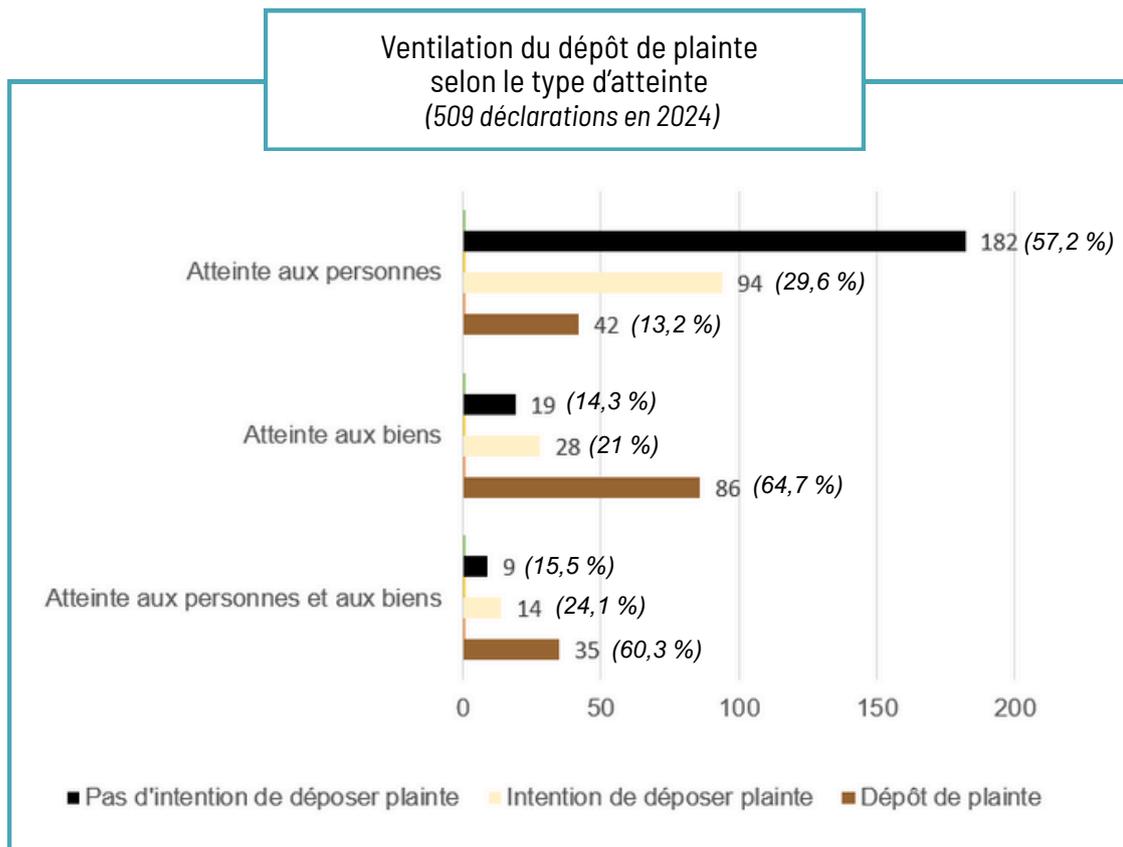
La répartition géographique est la suivante :

	Dépôt de plainte	Intention de déposer plainte	Pas d'intention de déposer plainte	Nombre total de déclarations	% de dépôt de plainte
Auvergne-Rhône-Alpes	21	24	32	77	27,3
Bourgogne-Franche-Comté	6	3	7	16	37,5
Bretagne	21	17	18	56	37,5
Centre-Val de Loire	7	2	12	21	33,3
Grand Est	9	13	22	44	20,5
Hauts de France	23	9	11	43	53,5
Île-de-France	18	21	23	62	29
Normandie	9	4	8	21	42,9
Nouvelle-Aquitaine	9	15	25	49	18,4
Occitanie	8	6	17	31	25,8
Pays de la Loire	10	13	13	36	27,8
Provence-Alpes-Côte d'Azur - Corse	10	7	2	19	52,6
Guadeloupe	2	0	0	2	100
Guyane	1	0	0	1	100
Martinique	0	0	1	1	-
Mayotte	5	1	12	18	27,8
Réunion	3	1	0	4	75
TOTAL	162	136	203	501	32,3

Source : ONP et ONVS, pharmacie d'officine

5c) Ventilation du dépôt de plainte selon le type d'atteinte (tous secteurs d'activité)

On constate que les dépôts de plainte sont proportionnellement beaucoup moins fréquents pour les atteintes aux personnes (13,2 %) que pour les atteintes aux personnes et aux biens (63,3 %) et pour les atteintes aux biens (64,7 %).



Source : ONP, tous secteurs d'activité

6- Sous-types d'atteintes (tous secteurs d'activité)

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

Au total, 808 atteintes ont été recensées sur la plateforme de l'Ordre et de l'ONVS : près des 2/3 des atteintes sont des violences verbales ou menaces, pouvant se produire en direct, par téléphone, sur Internet ou les réseaux sociaux.

73 agressions physiques ont été déclarées.

La répartition, ventilée par plateforme de déclaration, est la suivante :

Nombre d'atteintes	Atteintes aux personnes			Atteintes aux biens	
	Violences verbales* ou menaces	Menaces de mort	Agressions physiques	Vols (tentés ou commis), cambriolages	Dégradation de matériel
déclarées à l'ONP (total = 769)	506 (65,8 %)	54 (7 %)	68 (8,8 %)	91 (11,8 %)	50 (6,5 %)
déclarées à l'ONVS (total = 39)	22 (56,4 %)	10 (25,6 %)	5 (12,8 %)	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)
TOTAL (808 déclarations ONP et l'ONVS)	665 (82,3 %)			143 (17,7 %)	

*injures, provocation, hurlement, manque de respect...

Source : ONP et ONVS, tous secteurs d'activité

Les principales atteintes aux personnes sont les :

- Violences verbales (injures, provocation, hurlement, manque de respect) ou menaces (65,5 %),
- Agressions physiques (8,9 %)
- Menaces de mort (7,9 %)

Par rapport aux déclarations effectuées en 2023, on constate une augmentation de :

- Plus de 30 % (31,8 %) des déclarations de violences verbales, passant de 49,7 % à 65,5 %
- Plus de 300 % (365 %) des déclarations de menaces de mort, passant de 1,7 % à 7,9 %
- Plus de 25 % (27,1 %) des agressions physiques, passant de 7 % à 8,9 %

Les atteintes aux biens déclarées en 2024 sont des :

- Vols ou tentatives (11,5 %)
- Dégradations de matériel (6,2 %)

7- Utilisation d'une arme (tous secteurs d'activité)

Toutes plateformes et secteurs d'activité confondus, 17 déclarations relatent l'utilisation d'une ou plusieurs armes lors de l'agression (14 en officine et 3 en PUI).

Le questionnaire de l'ONVS permet de savoir si une arme par nature ou par fonction a été utilisée. Toutefois, il n'est pas possible de connaître le type d'arme.

La ventilation des agressions par type d'arme utilisée ci-dessous, est présentée pour les déclarations effectuées sur le site de l'Ordre uniquement.

	Nombre de déclarations				TOTAL
	Pas d'utilisation d'arme par nature/fonction	Utilisation d'une arme blanche (couteau, seringue...)	Utilisation d'une arme à feu	Utilisation d'un autre type d'arme	
Officine	488 (93,1 %)	12 (2,3 %)	4 (0,8 %)	20 (3,8 %)	524 ⁴
LBM	1 (100 %)	-	-	-	1
PUI	2 (40 %)	1 (20 %)	-	2 (40 %)	5
Dispensation d'oxygène	1 (100 %)	-	-	-	1
Distribution en gros	1 (100 %)	-	-	-	1
TOTAL	493	13	4	22	532

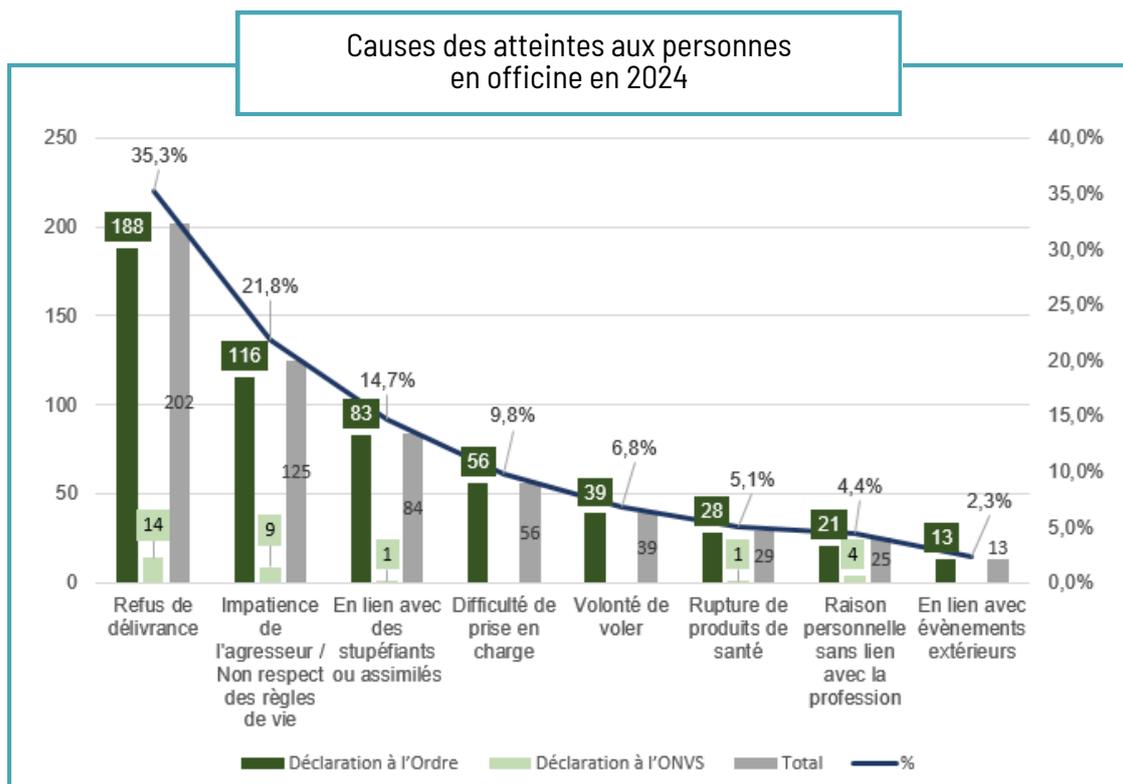
Source : ONP, tous secteurs d'activité

⁴ L'agresseur peut avoir utilisé plusieurs types d'arme, par nature ou par fonction.

8- Causes des atteintes aux personnes⁵

8a) Pour l'officine

La répartition des causes des atteintes aux personnes en officine est la suivante : après le refus de délivrance, vient l'impatience de l'agresseur liée au manque de respect des règles de vie.



Source : ONP et ONVS, pharmacies d'officine

Pour les déclarations d'agression dues à un refus de délivrance par un pharmacien, les principales causes évoquées sont une non-conformité réglementaire de l'ordonnance présentée et le refus de dispensation pour l'intérêt de la santé du patient, dans le cadre de [l'article R. 4235-61 du CSP](#).

Ordonnance réglementaire non conforme	Ordonnance périmée ou absence d'ordonnance	Intérêt du patient (art. R. 4235-61 du CSP)	Prescription hors AMM	Ordonnance falsifiée
59	52	41	28	19

Source : ONP, pharmacies d'officine

⁵ Atteintes aux personnes exclusivement et atteintes aux personnes et aux biens.

8b) Autres secteurs d'activité

Pour les laboratoires de biologie médicale, les causes évoquées par les déclarants sont le temps d'attente trop long (1 cas), une incompatibilité d'humeur (1 cas), une cause extérieure au laboratoire (1 cas), un refus de présenter une pièce d'identité (1 cas) et aucune cause identifiée (1 cas).

L'agression du dispensateur d'oxygène à domicile s'est faite en raison de l'absence d'ordonnance pour l'installation de l'oxygène.

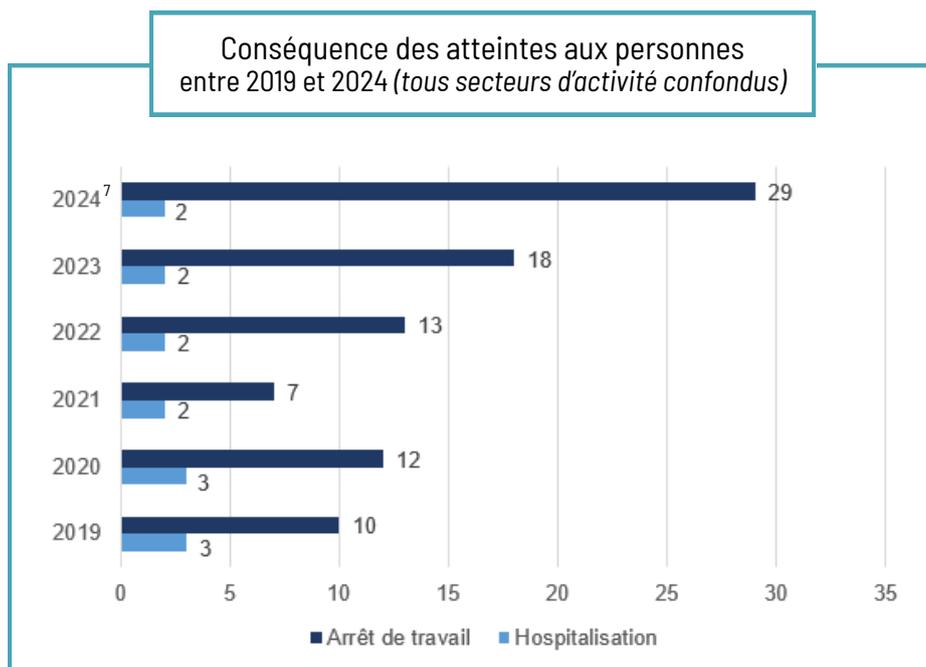
L'agression du distributeur en gros est liée à la situation d'insécurité du territoire.

Pour les déclarations d'agression en PUI, la cause est la volonté de dégrader (2 cas), sans cause déterminée (2 cas) et une raison personnelle sans lien avec l'exercice (1 cas).

9- Conséquences des atteintes aux personnes (tous secteurs d'activité)

En 2024, 504 déclarations d'agression subies et déclarées à l'Ordre⁶, tous secteurs d'activité confondus, font état de conséquences psychologiques, soit plus de 99 %.

La majorité n'a nécessité ni hospitalisation, ni arrêt de travail (94,2 %). Toutefois, le nombre d'arrêt de travail, suite à une agression, augmente depuis 2019.



Source : ONP, tous secteurs d'activité

Les différents types de conséquences des agressions subies sont déclinées ci-dessous. Dans les agressions déclarées, les conséquences sont principalement psychologiques (85 % des cas).

	Conséquences psychologiques	Blessure physique	Consultation médicale	Arrêt de travail	Hospitalisation
Nombre de déclarations (tous secteurs d'activité)	504	29	40	29	2
% des 509 déclarations à l'ONP	99	5,7	7,9	5,7	0,4

Source : ONP, tous secteurs d'activité

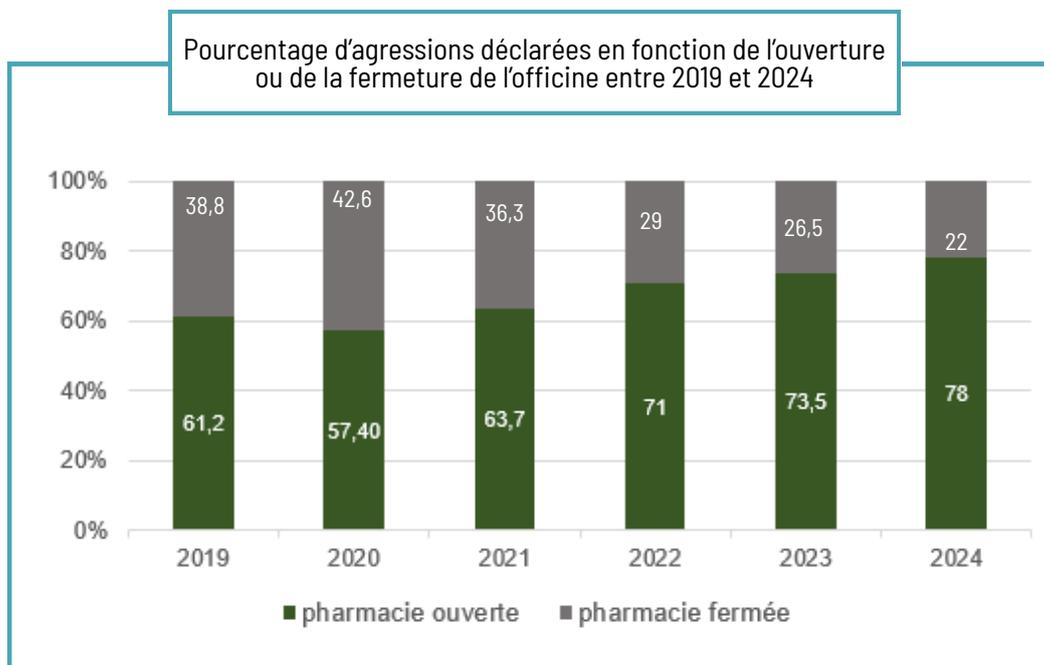
⁶ Le questionnaire de l'ONVS ne permet pas de connaître les conséquences, de façon comparable à celui de l'ONP

⁷ Données sur l'ensemble des métiers, soit 509 déclarations

10-Focus sur les agressions déclarées en fonction de l'ouverture de l'officine et de sa situation de garde

Seules les déclarations sur le site de l'Ordre permettent cette ventilation.

En 2024, plus des $\frac{3}{4}$ des agressions ont lieu lorsque les officines sont ouvertes.



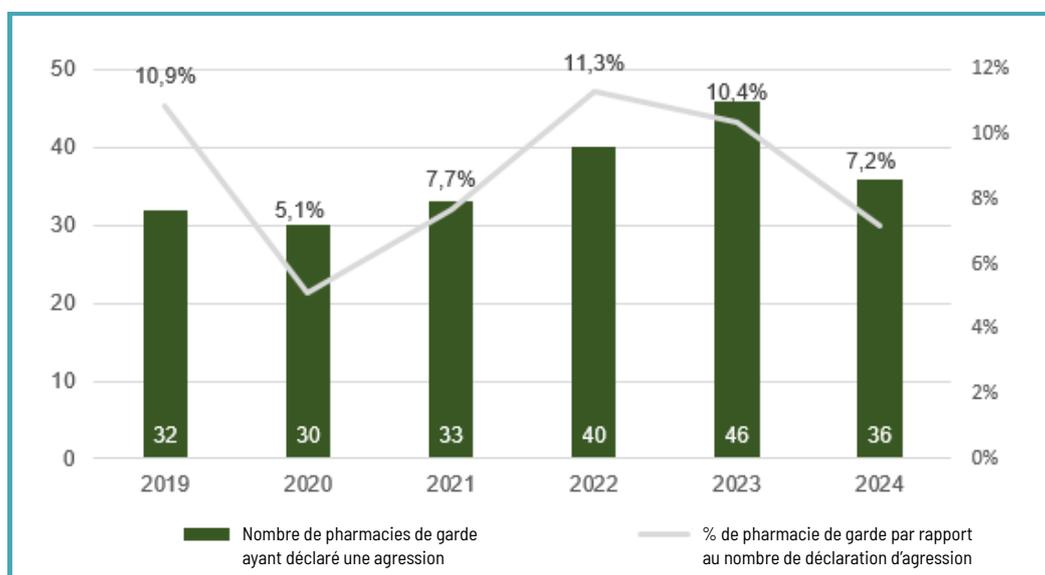
Source : ONP, pharmacies d'officine

	Pharmacie ouverte	Pharmacie fermée
2019	180 (61,2 %)	114 (38,8 %)
2020	335 (57,4 %)	249 (42,6 %)
2021	272 (63,7 %)	155 (36,3 %)
2022	252 (71 %)	103 (29 %)
2023	325 (73,5 %)	117 (26,5 %)
2024	391 (78 %)	110 (22 %)

Source : ONP, pharmacies d'officine

Situation dans les pharmacies de garde

En 2024, 36 officines ont fait l'objet d'une agression alors qu'elles étaient de garde.



Source : ONP, pharmacies d'officine

Dans une agression déclarée, un filtrage par les forces de l'ordre avait été opéré pour une pharmacie de garde ouverte et dans 5 agressions déclarées, pour une pharmacie de garde fermée.

En cas de situation difficile, consulter
la page dédiée du site Internet de l'Ordre :
ordre.pharmacien.fr

- Livret Réflexes
- Coordonnées des référents sécurité
- et bien d'autres informations utiles



Ordre national
des pharmaciens

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

