

EN CAS D'URGENCE

 17 Police secours	 15 SAMU (si blessé)	 18 Pompiers (si incendie)	 114 Urgence par SMS	 112 Urgence européenne	 3006 SOS Entreprise (cellule d'urgence)
---	--	--	--	--	--

1 Sécuriser et alerter immédiatement



0 à 30 minutes

- Ne pas entrer si les auteurs peuvent encore être présents.
- Appeler le 17 (15 si blessé, 18 si incendie).
- Prévenir la télésurveillance (levée de doute, heure d'alarme).
- Ne rien toucher avant l'arrivée de la police scientifique.
- Prendre des photos et vidéos horodatées.
- Ne pas laisser l'officine ouverte (si les portes et les vitrines ne sont pas endommagées).

2 Police et plainte



Jour J

- Déposer plainte en ligne ([ICI](#)) ou au commissariat de votre secteur.
- Etablir la liste des biens volés ou détruits (à compléter ensuite).
- Conserver le récépissé et le procès-verbal (nécessaires pour l'assurance, l'ANSM, la banque....).
- Demander un diagnostic au référent sûreté police de votre département.

3 Stupéfiants et médicaments sensibles



Sans délai

- Déclarer à la police, à l'ARS de votre département et à l'ANSM (R.5132-80 CSP).
- Réaliser un inventaire : coffre + registre + logiciel métier.
- Déclaration sur la plateforme ANSM (démarche numérique) + PV.
- Signaler les registres/ordonnanciers volés.
- Mettre en quarantaine le stock souillé ou hors chaîne du froid et organiser sa destruction.

4 Assurance & constat



**Dès que possible
(≤ 2 jours ouvrés)**

- Contacter le vitrier qui se charge de poser des panneaux en bois de protection.
- Contacter votre assureur, demander un expert assuré et déclarer le sinistre.
- Faire intervenir un commissaire de justice (huissier): ne rien toucher avant son passage.
- Envoyer à l'assureur : le bilan des dégâts + l'inventaire du stock (stock assureur) + le PV de plainte.
- Conserver les factures et justificatifs.

5 Cartes, données et outils



Jour J

- Opposition des cartes CPS auprès de ANS (24 h/24).
- Opposition cartes bancaires, chèques, TPE.
- Sécuriser le serveur et les accès (LGO, etc.).
- Sauvegarder les données si possible.
- Signaler toute fuite de données personnelles (CNIL sous 72h si nécessaire).

6 Remise en route de l'officine



J à J+7

- Faire intervenir les professionnels : serrurier, électricien, alarme.
- Vérifier et réparer les systèmes de sécurité (alarme, vidéo).
- Organiser la réouverture avec votre assureur et les partenaires si fermeture prolongée : ARS, CPAM, CPTS, EHPAD, prescripteurs...
- Contacter un grossiste-répartiteur si besoin.

7 Équipe & soutien



Dès J

- Prévenir les salariés et étudiants avant leur arrivée.
- Organiser un temps d'échange : ce qui change, qui fait quoi.
- En cas de blessé ou de choc psychologique : accident du travail, médecine du travail.
- En cas de fermeture prolongée : activité partielle.

8 Ordre, profession & aides



Dès J

- Déclarer l'agression sur l'espace pharmacien du site de l'Ordre.
- Contacter le CROP Île-de-France : agression-pharmacien@ordre.pharmacien.fr
- Saisir la commission d'entraide d'urgence (CESP) : aides, prêts, avances après sinistre : cesp@ordre.pharmacien.fr
- Contacter la CAVP : mesure d'urgence possible.
- Informer votre syndicat et l'URPS Pharmaciens Île-de-France.

Catégorie	Qui	Contact
Contacts nationaux	Police secours - urgence européenne	17 - 112
	SAMU - Pompiers - SMS	15 - 18 - 114
	SOS Entreprise	30 06
Ordre des Pharmaciens	Déclaration d'agression (espace pharmacien)	www.ordre.pharmacien.fr agression-pharmacien@ordre.pharmacien.fr
	Commission d'entraide d'urgence (CESP)	cesp@ordre.pharmacien.fr
	CROP Île-de-France	01 44 39 29 99
Accompagnement psychologique	ADOP (6 h - minuit, 7 j/7)	0 800 73 69 59
	SPS (soutien aux soignants)	0 805 23 23 36 www.asso-sps.fr
	CAVP (affiliés)	01 42 66 85 28
ANSM - Stupéfiants	Déclaration (démarche numérique)	stupetpsy@ansm.sante.fr
Oppositions et sécurité des données	ANS - Opposition carte CPS (24h/24)	0 806 800 213
	Opposition cartes bancaires	0 892 705 705
	Oppositions chèques	0 892 68 32 08
	CNIL Déclaration de violation de données (si nécessaire)	www.cnil.fr
	Coordonnées de votre département/ville	
	Commissariat de police	
	ARS - Délégation départementale	
	Référent sûreté police	
	Mairie	
	Assurance 24h/24h	
	Vitrier	
	Grossiste-répartiteur	

LIENS UTILES

Dépôt de
plainte en ligne
urlr.me/uuyj9A



Annuaire des
délégations
départementales de
l'ARS
urlr.me/6m5aS9



Annuaire des
commissariats de
police en Île-de-
France
urlr.me/pKEKfF



Annuaire des
mairies en Île-
de-France
urlr.me/gEyTU5



DÉLAIS À TENIR

- Immédiat** Police (17), télésurveillance, opposition CPS, cartes et chèques
- Sans délai** Vol de stupéfiants ou psychotropes : police, ARS, ANSM (art. R.5132-80 et R.5132-95 CSP)
- 72 heures** Notification CNIL si des données patients ont pu être consultées ou volées (RGPD, art. 33)
- 2 j ouvrés** Déclaration de vol à l'assureur (C. assurances, art. L113-2), sauf délai plus long au contrat
- 5 j ouvrés** Autres sinistres : dégradations, bris de glace

PIÈCES À RÉUNIR

- ☐ Récépissé de plainte et PV
- ☐ Photos et vidéos horodatées
- ☐ Inventaire stupéfiants rapproché du registre
- ☐ Inventaire valorisé LGO avant / après
- ☐ Factures matériel : robot, PC, TPE, frigo
- ☐ Montant des espèces en caisse
- ☐ Accusés de déclaration ANSM, ARS, Ordre
- ☐ Numéros d'opposition (CPS, cartes, chèques)