

## Accueil à l'officine des femmes victimes de violences : repérer, conseiller et orienter

Ernestine RONAI\*  
 Coordinatrice nationale  
 "violences faites  
 aux femmes" de la Miprof  
 Annie GARCIA  
 Conseillère technique

Mission interministérielle  
 pour la protection  
 des femmes contre  
 les violences et la lutte  
 contre la traite des êtres  
 humains (Miprof),  
 14 avenue Duquesne,  
 75350 Paris, France

**Bien que fréquentes, les violences faites aux femmes sont trop souvent ignorées. Elles doivent être la préoccupation de tous les professionnels de santé et notamment du pharmacien qui est particulièrement accessible. Professionnel de premier recours, il doit être en capacité d'accueillir et d'orienter une femme victime, avec tact et conviction.**

© 2014 Publié par Elsevier Masson SAS

Mots clés - pharmacien d'officine ; premier recours ; sensibilisation ; violence faite aux femmes

**Dealing in the pharmacy with female victims of violence: identifying, advising, orienting.** Although frequent, violence against women is too often ignored. It must be the concern of all healthcare professionals and especially pharmacists who are particularly accessible. As frontline healthcare professionals, they must be able to advise and orient a female victim, with tact and conviction.

© 2014 Published by Elsevier Masson SAS

Keywords - awareness raising; community pharmacist; front line; violence against woman

Chaque année, en France, 201 000 femmes âgées de 18 à 59 ans sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles de la part de leur conjoint ou de leur ex-conjoint et 83 000 subissent un viol ou une tentative de viol. Les répercussions de ces violences sur l'état de santé physique et psychique des victimes, comme sur la globalité de leur existence, sont multiples et lourdes.

### Le pharmacien en première ligne

Tous les jours, des milliers de patientes poussent la porte d'une pharmacie. Avec plus de 22 000 officines et une densité d'une pharmacie pour 2 900 habitants, le pharmacien se trouve en première ligne pour accueillir les victimes de violences. Il doit être capable de proposer une prise en

charge du symptôme clinique lorsque celui-ci motive la demande de la patiente, mais aussi de détecter, soutenir et orienter la femme victime de brutalité.

### Une posture professionnelle adaptée

Le pharmacien doit savoir adopter une attitude adaptée et délivrer un certain nombre de conseils (encadré 1) :

- avoir une attitude bienveillante ;
- préserver la confidentialité ;
- affirmer clairement que les violences sont interdites par la loi ;
- énoncer que les actes de violence relèvent de la seule responsabilité de leur auteur ;
- inviter la victime à appeler le 3919 (Violences femmes info), numéro gratuit d'écoute et d'information anonyme (depuis un poste fixe et

mobile en métropole et dans les départements d'outre-mer), ouvert du lundi au vendredi de 9 à 22 heures et les samedis, dimanches et jours fériés de 9 à 18 heures, et qui n'est pas repérable sur les factures et les téléphones ;

- conseiller à la patiente de se rendre, en cas d'urgence, dans les locaux des services de police ou de gendarmerie, ou encore d'appeler le 17 qui permet de joindre ces services (ou le 112 d'un téléphone portable).

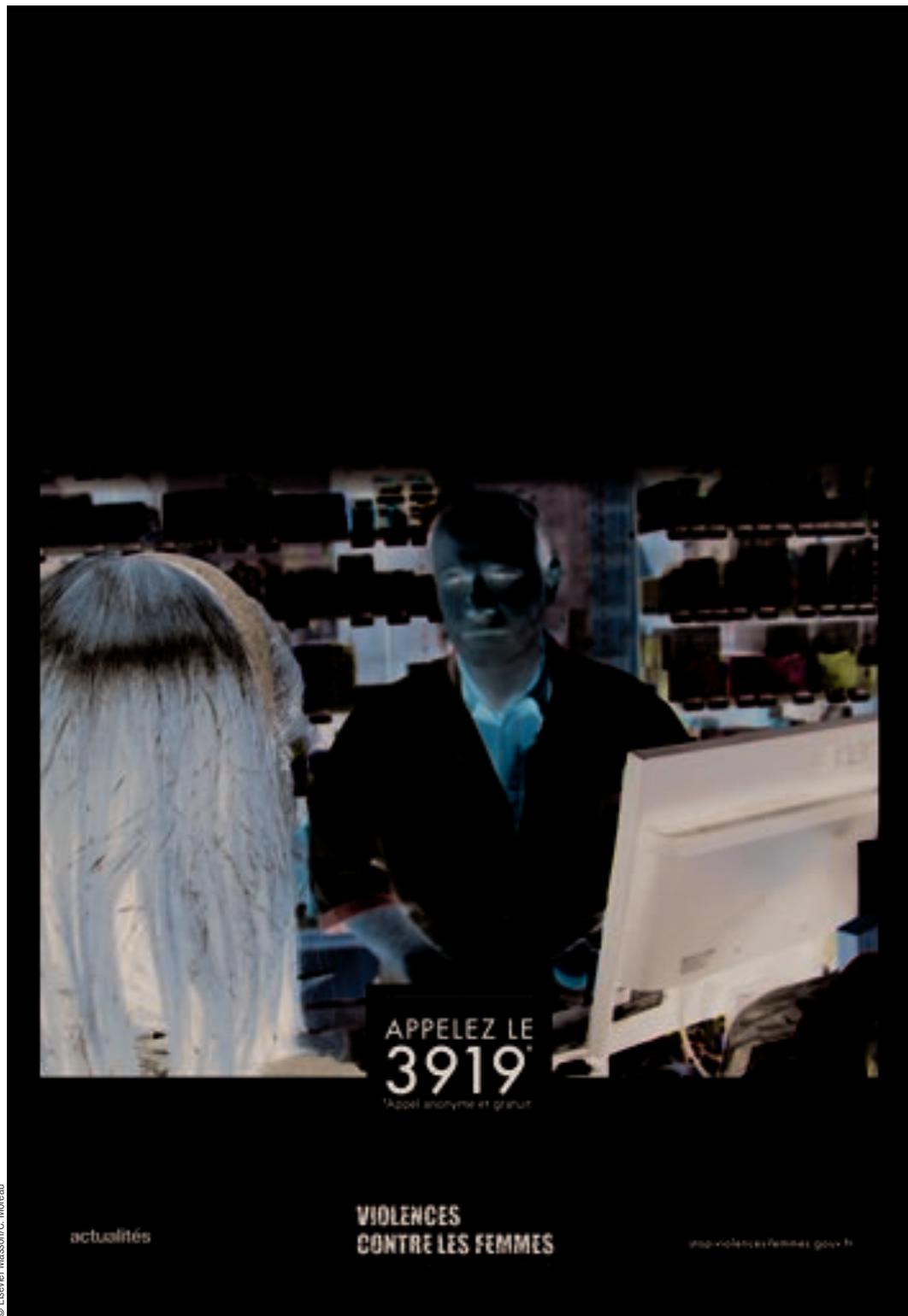
### Une affiche pour susciter le dialogue

Pour inciter les femmes victimes de violences à se confier, à demander de l'aide à leur pharmacien, une affiche a été élaborée (figure 1). Téléchargeable sur le site de la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof)<sup>1</sup>, puis apposée en bonne place dans l'officine, elle invitera les femmes concernées à franchir le pas. ▶

#### Encadré 1. Les cinq phrases clés

- « Vous n'y êtes pour rien. »
- « L'agresseur est le seul responsable. »
- « La loi interdit les violences. »
- « Vous pouvez être aidée. »
- « Appelez le 3919 pour être informée de vos droits et connaître les associations d'aide près de chez vous. »

\*Auteur correspondant.  
 Adresse e-mail :  
 miprof@miprof.gouv.fr  
 (E. Ronai).



© Elsevier Masson/C. Moreau

**Figure 1.** Affiche téléchargeable par les pharmaciens dans le cadre de la campagne de la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (annexe A)<sup>1</sup>.

### Note

<sup>1</sup> <http://stop-violences-femmes.gouv.fr>

### Pour en savoir plus

- Site stop-violences-femmes.gouv.fr, rubrique "Je suis un-e professionnel-le".

### Annexe A. Matériel complémentaire

Le matériel complémentaire (Annexe A. Affiche téléchargeable de la campagne contre les violences faites aux femmes) accompagnant la version en ligne de cet article est disponible sur <http://www.sciencedirect.com> et <http://dx.doi.org/10.1016/j.actpha.2014.09.010>.

Déclaration d'intérêts  
Les auteurs déclarent ne pas avoir de conflits d'intérêts en relation avec cet article.