



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Coopérative Welcoop lance un Plan Non-Violence en officine

15 octobre 2026 - À l'heure où les pharmaciens et leurs équipes sont confrontés à des situations de tension de plus en plus fréquentes – pénuries de médicaments, ordonnances non conformes, stress, vols... –, la violence au comptoir s'inscrit désormais dans leur quotidien. Une violence verbale – incivilités, insultes, menaces – mais aussi parfois physique, qui fragilise les équipes.

Face à ce constat, la Coopérative Welcoop lance un Plan Non-Violence, pensé avec et pour les professionnels de santé, notamment les pharmaciens pour cette première phase. Une initiative qui s'inscrit dans son ADN coopératif avec l'ambition d'apporter une réponse concrète à un enjeu qui concerne aujourd'hui directement les professionnels de santé.

Selon une enquête actualisée menée par La Coopérative Welcoop auprès d'une centaine de pharmaciens en septembre-octobre 2026 les chiffres confirment la tendance au développement des violences à l'officine.

Plus d'un pharmacien sur deux confronté à des violences plusieurs fois par mois

L'enquête menée auprès d'une centaine de pharmaciens confirme le caractère récurrent de ces situations :

- **97 % des répondants ont été confrontés, eux-mêmes ou un membre de leur équipe, à au moins une situation d'agressivité ou de violence. 55 % des répondants y sont confrontés plusieurs fois par mois, voire plusieurs fois par semaine.**

La violence rencontrée est avant tout verbale :

- **Pour un pharmacien sur deux, ces situations vont jusqu'aux insultes, et 43 % rapportent des menaces verbales. Des menaces physiques ou gestes intimidants sont également cités par 17 % des répondants et 7 % font état d'agressions physiques.**

Au-delà de leur fréquence, ces situations fragilisent les équipes :

- **79 % des pharmaciens interrogés estiment qu'elles ont un impact important sur eux ou leurs collaborateurs. Pourtant, 74 % déclarent ne pas se sentir suffisamment préparés, eux ou leur équipe, pour y faire face.**

« Notre modèle coopératif et la complémentarité de nos métiers nous permettent de transformer une problématique de terrain en solution concrète pour les professionnels de santé. Ce Plan Non-Violence en est une illustration : écouter les besoins, co-construire une réponse, l'expérimenter puis la déployer. » Dominique Pautrat, Président du Directoire de La Coopérative Welcoop

Un Plan Non-Violence pour agir des deux côtés du comptoir

Face à cette réalité, La Coopérative Welcoop a conçu un dispositif qui poursuit deux objectifs : **mieux préparer les équipes officinales à réagir face aux situations conflictuelles et sensibiliser les patients pour prévenir l'escalade de l'agressivité**. Le Plan Non-Violence repose sur trois leviers complémentaires :

- **Accompagner et former les équipes.** Des supports de formation à la communication non violente et à la gestion des conflits ont été développés avec Atoopharm. Le programme associe webinaire de « coaching immersif », modules de formation en ligne, techniques de désamorçage, conseils pratiques et échanges à partir de situations concrètes, afin de permettre aux équipes d'identifier les bons réflexes et de gagner en sérénité.
- **Donner l'alerte rapidement et discrètement.** Un bouton d'alerte intégré au logiciel id. de Pharmagest permet à un membre de l'équipe de signaler, directement depuis son poste informatique, qu'une situation conflictuelle ou potentiellement conflictuelle est en cours.
- **Agir auprès des patients,** grâce à un kit de communication déployé dans l'officine – affichage, badges, PLV, supports digitaux... – afin de prévenir l'escalade des tensions.

Une approche qui répond aux attentes des pharmaciens interrogés : **76 % jugent utile la sensibilisation des patients et 61 % la formation pratique des équipes.**

Un dispositif appelé à être plus largement déployé

Après une première expérimentation auprès de pharmaciens volontaires des groupements Wellpharma et Anton & Willem, le Plan Non-Violence a vocation à être déployé plus largement auprès des pharmaciens.

« En tant que titulaires et chefs d'entreprise, nous avons la responsabilité d'accompagner et de protéger nos collaborateurs face à ces situations. Ce dispositif associe une formation très concrète à une solution technique, tout en agissant en prévention auprès des patients. Rendre le sujet visible dans l'officine contribue aussi à désamorcer certaines situations et à faire réagir les témoins lorsqu'un professionnel de santé est pris à partie. » **Guillaume Paquin, Pharmacien titulaire, Président du Groupement Wellpharma.**

Parce que les violences ne s'arrêtent pas aux portes de l'officine, La Coopérative Welcoop entend rapidement étendre cette démarche aux médecins libéraux. Une fonctionnalité « bouton d'alerte » sera intégrée à une version de MédiStory déployée courant octobre, afin d'apporter aux médecins une réponse concrète face aux situations de violence ou d'insécurité.

A propos de La Coopérative Welcoop

Fondée il y a 90 ans et portée par plus de 4 000 pharmaciens coopérateurs, La Coopérative Welcoop s'appuie sur un écosystème de métiers complémentaires dans la santé : numérique, médicaments génériques, formation et accompagnement des professionnels, santé à domicile, coordination des parcours... Son modèle coopératif s'inscrit dans le temps long, la mutualisation et la redistribution de la valeur créée. Il lui permet de concevoir et déployer des solutions utiles aux professionnels de santé comme aux patients. En 2025, elle a réalisé 438 M€ de chiffre d'affaires.

Geneviève CLIQUET
06 07 50 05 67
contact@cliquet-consultant.com

Anne-Sophie NEGRONI
06 60 54 49 47
anne-sophie@negroni-associes.fr



EQUASENS



WELCOOP
LOGISTIQUE



PHARMALAB



WELLPHARMA



LABORATOIRE
MARQUE VERTE



LABORATOIRE
CRISTERS



D MEDICA



PHARM'ACCESS

Exemple de PLV



la **non** violence

c'est bon pour la santé