



## Questions concernant l'assurance qualité et les exigences qui en découlent

### 1. Pourquoi y a-t-il des normes de qualité obligatoires pour tous les membres de l'ASD?

Comme toutes les autres branches actives dans le secteur de la santé, la droguerie doit garantir qu'elle respecte toujours les exigences de sécurité du traitement et d'assurance qualité et les «règles reconnues des sciences pharmaceutiques et médicales» (extrait art. 26 al. 1 LPTh) conformément aux connaissances actuelles lors de la remise et de la fabrication de médicaments non soumis à ordonnance.

Mais les drogueries ne sont pas seulement spécialisées dans la remise et la fabrication de médicaments, elles proposent également des assortiments spécifiques dans le domaine des compléments alimentaires et des aliments spéciaux ainsi que des produits chimiques. Elles disposent des connaissances et compétences nécessaires pour ce faire et bénéficient donc de la confiance et des possibilités qui en découlent. Notre branche est donc aussi confrontée dans ces domaines à l'exigence d'assurer un savoir-faire actuel et approfondi ainsi que les mesures d'assurance qualité correspondantes.

La réalisation sérieuse et obligatoire, ainsi que le respect et la documentation des normes de qualité internes à notre branche est et a toujours été un point déterminant dans les arguments invoqués pour garantir que toutes les drogueries suisses sont capables de remettre de manière sûre tous les médicaments non soumis à ordonnance. Le fait que ceci soit à l'avenir inscrit noir sur blanc dans la future loi sur les produits thérapeutiques n'est pas seulement l'expression de la confiance dont bénéficie la qualité de nos commerces et le professionnalisme des gens de notre profession. Cela implique également, de manière tant explicite qu'implicite, que nous devons continuer d'entretenir nos standards et de les développer tout en les documentant constamment de manière claire et compréhensible.

Avoir une assurance qualité claire et compréhensible par tous les membres d'une branche n'est possible que si la branche fixe elle-même des standards d'assurance qualité approuvés et contractuels et définit des mesures de communication qui indiquent intuitivement aux personnes externes quels membres correspondent à ces exigences.

Lors de l'Assemblée générale de 2006, les droguistes ont décidé qu'ils ne voulaient pas, comme d'autres branches, créer un nouveau symbole de qualité spécifique et supplémentaire, mais que le logo de marque de la branche, à savoir l'étoile-d, devait aussi symboliser la qualité d'une droguerie. En conséquence, les drogueries qui ne remplissent pas les exigences définies par l'Assemblée des délégués, indépendamment de leur affiliation à l'ASD, ne peuvent plus utiliser l'étoile-d jusqu'à ce qu'elles correspondent à nouveau aux standards. Ce règlement était provisoire à partir du 26 novembre 2006 et figure définitivement dans nos statuts (Art. 15) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015.

### 2. Où figurent les exigences de qualité décidées par l'AD?

Dans le règlement «Assurance qualité» et dans le règlement «Formation continue et perfectionnement», dont les entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013 ont été décidées par l'Assemblée des délégués 2012.

### 3. Quels paramètres ont été définis pour mesurer la qualité d'une droguerie?

Pour déterminer si une droguerie fonctionne et est perçue comme un commerce spécialisé compétent en matière de santé et d'automédication, de beauté et de bien-être par les clients mais aussi par ses autres partenaires (fournisseurs, autorités...), les paramètres suivants sont régulièrement contrôlés et documentés – et des propositions d'amélioration sont élaborées si nécessaire avec les drogueries:

- a) Le concept de formation continue et de perfectionnement obligatoires (FCPo), qui a été présenté la première fois à l'AD 2008 puis mis en œuvre et constamment amélioré, doit garantir

que les membres de l'ASD et leurs collaborateurs actualisent, complètent ou approfondissent régulièrement les connaissances acquises durant leur formation (formation initiale et école supérieure) et les compétences développées dans leur pratique professionnelle concernant des thèmes et des assortiments de produits importants pour la droguerie. Il s'agit en particulier d'assurer que les collaborateurs de la branche de la droguerie puissent toujours offrir une qualité élevée et des compétences actuelles en matière de conseil aussi bien vis-à-vis de la clientèle que des autorités, ceci en lien avec les compétences de remise spécifiques à l'assortiment de la droguerie.

- b) Les évaluations DrogoThèque instaurées dans la branche en 1995 et actualisées à intervalles réguliers depuis doivent garantir que les drogueries avec l'emblème de l'étoile-d correspondent bien sur le marché aux exigences actuelles d'un magasin spécialisé dans les domaines de la santé et de l'automédication ainsi que de la beauté et du bien-être.

#### **4. Pourquoi les contrôles n'ont-ils pas eu de conséquences jusqu'à présent?**

Jusqu'à l'année en cours, les efforts de formation continue et de perfectionnement de la branche ont toujours été enregistrés et les drogueries ont reçu chaque année un document leur indiquant si elles avaient ou non rempli les exigences et comment elles pouvaient s'améliorer. Les évaluations DrogoThèque ont aussi été faites régulièrement, en général tous les cinq ans dans chaque point de vente, et une équipe d'évaluateurs et de conseillers spécialement formés a donné aux drogueries des informations concernant leurs points forts et leur potentiel d'optimisation. En revanche, le comité central n'a encore jamais pris la décision définitive d'interdire l'utilisation de l'étoile-d quand une droguerie ne remplissait pas les exigences des règlements d'assurance qualité et de formation continue et perfectionnement obligatoires. Ceci pour les raisons suivantes:

- Contrairement aux conseils et évaluations DrogoThèque bien établies depuis plusieurs années déjà en 2012, la réalisation des mesures de formation continue et de perfectionnement obligatoires était une nouveauté pour de nombreux membres et n'a été faite qu'avec beaucoup d'hésitations. Le comité central, conscient que les drogueries devaient encore mettre en œuvre d'autres mesures importantes, avait alors décidé que les drogueries pouvaient jusqu'à nouvel ordre intégrer facultativement la formation continue et le perfectionnement obligatoires dans leurs procédures d'assurance qualité. Autre motif: l'expérience montre que l'introduction de mesures est toujours un processus difficile et long, mais qu'en communiquant régulièrement et en améliorant constamment l'offre, ces mesures finissent par s'établir d'elles-mêmes sans même avoir eu recours à des pressions initiales ou à l'application intransigeante des mesures figurant dans les règlements.
- C'est en particulier dans le domaine de la formation continue et du perfectionnement obligatoires que l'entrée en vigueur en 2013 du règlement a montré que le concept réalisé pour la première fois en 2008 présentait encore un important potentiel d'optimisation, aussi bien dans la réalisation que dans la validation des cours de prestataires externes et même dans la mise en œuvre interne à l'ASD, avant de pouvoir être vraiment appliqué de manière juste et conséquente à tous les membres.
- Les exigences relatives à la documentation et à la validation des cours de prestataires externes ont confronté le secrétariat central de l'ASD à des défis non négligeables lors de l'introduction de la formation continue et du perfectionnement obligatoires. Notre objectif était d'intégrer ces nouvelles tâches de manière à pouvoir les gérer sans personnel supplémentaire. Pour cela, il a cependant d'abord fallu acquérir un peu d'expérience pratique, puis procéder à différentes adaptations en matière d'organisation et trouver des solutions informatiques spécifiques.

## 5. Quand considère-t-on qu'une droguerie a rempli les exigences en matière de qualité?

Les exigences sont satisfaites quand, à la fin de l'année de mesure (= fin de l'année civile):

- a) la dernière évaluation DrogoThèque valable ne remonte pas à plus de cinq ans et que la droguerie a au moins obtenu le nombre de points minimal décidé par l'Assemblée des délégués.
- b) durant les 24 derniers mois aussi bien l'équipe de la droguerie que le titulaire de l'autorisation d'exploiter ont au moins atteint le total des points nécessaires pour ces deux ans.  
Les points de formation continue et de perfectionnement obligatoires sont calculés sur 24 mois, car il peut y avoir différentes circonstances (par ex. travaux de rénovation, difficultés ou problèmes de personnel, etc.) qui ne permettent pas à une droguerie de récolter les points nécessaires durant l'année A. L'équipe et le titulaire de l'autorisation d'exploiter ont donc la possibilité durant l'année B suivante, de récolter les points nécessaires pour l'année B tout en collectant encore les points manquants de l'année A.

## 6. A partir de quand faudra-il s'attendre à des conséquences si les exigences de qualité ne sont pas remplies?

A partir de 2018, les drogueries devront obligatoirement atteindre les points de formation continue et de perfectionnement obligatoires, tant pour l'équipe que pour le titulaire de l'autorisation d'exploiter. Cela signifie qu'on jugera pour la première fois fin 2019 si les drogueries satisfont bien aux exigences de qualité. Ce sera le cas quand:

- au moins la somme des points nécessaires de formation continue et de perfectionnement obligatoires pour les années 2018 et 2019 est atteinte et ceci tant par l'équipe de la droguerie que par le titulaire de l'autorisation d'exploiter;
- l'évaluation DrogoThèque de la droguerie ne remonte pas à plus de cinq ans et atteste que le nombre de points minimal valable a été atteint.

## Questions concernant la formation continue et le perfectionnement obligatoires

### 1. Selon quels critères les points de formation continue sont-ils attribués?

Pour que des points puissent être attribués, le prestataire doit faire valider sa formation par l'ASD. Il s'agit d'abord de déterminer si le thème du cours peut effectivement être validé conformément au règlement de formation continue et de perfectionnement obligatoires (thème important pour la droguerie) et, le cas échéant, d'évaluer si la formation est de première ou deuxième priorité. La durée du cours est aussi un critère. C'est sur la base de ces différents paramètres que l'on calcule le nombre de points attribués à un cours.

Dans le cadre de la validation, on vérifie dans la mesure du possible l'importance du thème par rapport à la droguerie mais il n'y a pas de contrôle approfondi de la qualité du contenu. La responsabilité concernant l'exactitude des contenus incombe uniquement à l'organisateur.

### 2. Comment collecter des points de formation continue?

Suivre des cours de l'ASD ainsi que des cours de perfectionnement validés des entreprises partenaires donne droit à des points de formation continue. Vous trouverez sur notre site internet les demandes de validation de nos partenaires ainsi des informations sur leurs formations:

[https://drogistenverband.ch/fr/profession/perfectionnement\\_formation\\_continue/demandes\\_validation](https://drogistenverband.ch/fr/profession/perfectionnement_formation_continue/demandes_validation)

### **3. Comment calculer le nombre de points nécessaires pour mon entreprise?**

Le nombre de points obligatoires est calculé en fonction du nombre de collaborateurs annoncés chez nous. Pour calculer le nombre de points nécessaires pour votre droguerie/droguerie-pharmacie, on procède comme suit:

- Pour chaque droguiste dipl. féd., respectivement droguiste dipl. ES = 0,75 point par mois (total nécessaire = 9 points par an)
- Pour chaque droguiste professionnel/le, respectivement droguiste CFC ou assistant/e en pharmacie = 0,5 point par mois (total nécessaire = 6 points par an)
- Les apprenti/es n'ont pas l'obligation de récolter des points de formation continue et de perfectionnement pendant qu'ils/elles sont à l'école professionnelle
- Les pharmaciens/nes sont déjà astreint/es à suivre des formations continues pour récolter des points FPH, ils/elles sont donc libéré/es de l'obligation de suivre la FCPo de l'ASD

### **4. Mes collaborateurs travaillent dans deux drogueries. Combien de points doivent-ils récolter?**

Les collaborateurs qui travaillent dans plusieurs drogueries doivent, suivant le niveau de leur formation, aussi récolter 6 ou 9 points par an. Les points obtenus sont intégralement attribués à tous les employeurs.

### **5. Les collaborateurs qui travaillent à temps partiel peuvent-ils collecter moins de points?**

Non. Le nombre de points à obtenir dépend du niveau de formation et non du taux d'occupation de la personne. Tous les professionnels qui travaillent dans le conseil à la clientèle doivent disposer de connaissances actuelles pour garantir des compétences de conseil constantes et une sécurité élevée dans la remise des médicaments.

### **6. Je suis une formation continue reconnue par le RME. Puis-je aussi comptabiliser ces points?**

Des points bonus sont attribués aux formations continues reconnues par le RME. Veuillez nous envoyer la confirmation de votre participation. Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter directement.

### **7. Je suis un cours de perfectionnement. Ces points sont-ils aussi pris en compte?**

Les personnes qui, durant l'année de mesure, suivent une formation aboutissant à un diplôme reconnu au niveau national ou cantonal ou une formation de plus de dix jours et dont le diplôme permet de justifier d'une nouvelle qualification professionnelle, peuvent être libérées de l'obligation de suivre la FCPo pendant la durée de leur formation. Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter directement.

## Comment interpréter les évaluations de la FCPo?

Pour déterminer si la FCPo a été accomplie selon le règlement (voir ci-dessus), on prend toujours en compte les 24 derniers mois. Vous trouverez donc les évaluations des années 2015 et 2016 dans la lettre d'accompagnement. Vous pouvez déterminer vous-même à l'aide du modèle suivant si votre droguerie satisfait ou non aux exigences.

- Si les cases des années 2015 et 2016 sont colorées d'un fond vert et marquées d'une coche verte, cela signifie qu'aussi bien l'équipe de votre droguerie que le titulaire de l'autorisation d'exploiter (TAE) ont atteint les objectifs. Bravo! Le total des points que vous devrez obtenir en 2017 correspond aux points nécessaires pour votre droguerie en 2017.

OWB Auswertung							
2016				2015			
Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW
soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll	ist
✓ 30.5	54	9	14	25	46	9	12

### Evaluation FCPo

2016				2015			
Personnel	Personnel	TAE	TAE	Personnel	Personnel	TAE	TAE
A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu
30,5	54	9	14	25	46	9	12

*Exemple: 2015 avec fond vert car: personnel + 21 pts et TAE + 3 pts; 2016 avec fond vert car personnel + 23,5 pts et TAE +5 pts -> toute l'évaluation est en vert car les critères sont remplis.*

- Si l'évaluation est verte une année mais rouge la suivante, cela signifie que les objectifs ont été atteints tant par le personnel que par le TAE durant la première année, mais qu'ils n'ont pas été atteints durant l'année en rouge soit par le personnel soit par le TAE soit encore par les deux. Les chiffres inscrits en rouge et en gras dans la case à fond rouge indiquent où le problème se trouve. Mais le nombre de points nécessaires pour les années 2015 et 2016 a malgré tout été obtenu, votre droguerie a donc quand même réussi. Bien! Attention! Fin 2017, l'évaluation portera sur les années 2016 et 2017. Cela signifie qu'en 2017, vous devrez encore obtenir les points manquants pour l'année 2016 en plus des points nécessaires pour 2017.

OWB Auswertung							
Ziel 2017	2016				2015		
Personal	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal
soll	soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll
70	✓ 60	50	9	12	61	91	9 13

### Evaluation FCPo

Objectif 2017	2016				2015			
Personnel	Personnel	Personnel	TAE	TAE	Personnel	Personnel	TAE	TAE
A obtenir	A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu	A obtenir	Obtenu
70	60	50	9	12	61	91	9	13

*Exemple: 2015 est en vert car personnel +31 pts, TAE +4 pts; 2016 est en rouge car personnel -10 pts et TAE +3 pts. Le manque de 10 points a toutefois pu être compensé par les 31 points de 2015 -> l'évaluation globale est donc en vert puisque l'objectif a été atteint. Objectif du personnel pour 2017 = points obligatoires 2017 + 10 pts de compensation pour 2016 = 70 pts*

- Si les cases des deux années sont en rouge et marquées d'une coche rouge, cela signifie que les objectifs n'ont pas été atteints ces deux années et que les exigences n'ont globalement pas été satisfaites. Les chiffres inscrits en rouge et en gras vous indiquent où il y a un problème.  
Attention! Fin 2017, l'évaluation portera sur les années 2016 et 2017. Ce qui signifie que les points manquants de 2016 devront être obtenus en plus des points obligatoires de 2017.

Ziel 2017		OWB Auswertung							
		2016				2015			
Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW	Personal	IHBBW
soll	soll	soll	ist	soll	ist	soll	ist	soll	ist
80	18	42	4	9	0	45,5	52	9	0 X

#### Evaluation FCPo

Objectif 2017	2016				2015			
---------------	------	--	--	--	------	--	--	--

Pers.	TAE	Pers.	Pers.	TAE	TAE	Pers.	Pers.	TAE	TAE
A obtenir	A obtenir	A obtenir	Obtenu						
80	18	42	4	9	0	45,5	52	9	0

*Exemple: 2015 est en rouge car personnel a certes +6,5 pts, mais TAE -9 pts; 2016 est en rouge car personnel -38 pts et TAE -9 pts. Le manque de 9 pts du TAE, ajouté au manque personnel 2016, n'a pas pu être compensé -> toute l'évaluation est en rouge car les objectifs n'ont pas été atteints. L'objectif 2017 personnel = points obligatoires 2017 + 38 pts de compensation pour 2016 = 80 pts et pour le TAE = points obligatoires 2017 + 9 pts de compensation pour 2016 = 18 pts*