



## ***Règlement sur l'assurance qualité de l'ASD***

### **I. Assurance qualité de l'ASD**

#### **Art. 1. Principe**

- <sup>1</sup> La définition de standards de qualité obligatoires de l'ASD a pour but d'assurer que les compétences et la positionnement des entreprises membres de l'ASD remplissent les exigences légales et correspondent aux attentes de la clientèle envers un commerce spécialisé dans le domaine de la santé, de la beauté et du bien-être et contribuent ainsi à l'image positive de la branche.
- <sup>2</sup> Conformément aux statuts de l'Association, art. 11, al. 1, l'emblème de l'Association représente ces standards de qualité et ne peut donc être utilisé que par les membres qui s'y conforment. Ce règlement définit les conditions à remplir concernant les exigences de qualité afin de pouvoir utiliser l'emblème.

#### **Art. 2. Indicateurs pour l'évaluation des standards de qualité**

- <sup>1</sup> Formation continue et perfectionnement: les membres de l'ASD et leurs collaborateurs doivent actualiser, compléter et/ou développer les connaissances acquises durant leur formation et dans leur pratique professionnelle relativement aux thèmes de la droguerie et à l'assortiment. Il convient en particulier d'assurer que les collaborateurs de la branche de la droguerie puissent à tout moment garantir à l'égard des clients et des autorités une qualité élevée et des compétences actuelles en matière de conseil, en lien avec les compétences de remise des drogues spécifiquement liées à l'assortiment.
- <sup>2</sup> DrogoThèque: la droguerie doit répondre aux exigences actuelles d'un magasin spécialisé dans le domaine de la santé, de la beauté et du bien-être.

### **II. Objectifs pour l'accomplissement des standards de qualité**

#### **Art. 3. Formation continue et perfectionnement**

- <sup>1</sup> Le règlement «Formation continue et perfectionnement» en vigueur au moment de l'évaluation constitue la base de référence pour l'évaluation des objectifs de formation continue et de perfectionnement et pour le calcul des points obligatoires par membre ASD.
- <sup>2</sup> L'évaluation des objectifs de formation continue et de perfectionnement s'effectue à la fin d'une année civile et porte sur l'année en cours et l'année précédente.
- <sup>3</sup> Les objectifs de formation continue et de perfectionnement sont remplis lorsque...
  - a ... la somme des points obtenus par l'entreprise dans l'année en cours et l'année précédente correspond au moins à la somme des points obligatoires prescrits pour ces deux années et
  - b ... la somme des points obtenus personnellement par le titulaire de l'autorisation d'exploiter pour l'année en cours et l'année précédente correspond au moins à la somme des points obligatoires prescrits pour ces deux années.



#### **Art. 4. DrogoThèque**

- <sup>1</sup> Les «Limites DrogoThèque» valables durant l'année de l'évaluation et dûment approuvées par l'assemblée des délégués forment la base de référence pour l'appréciation de l'évaluation DrogoThèque. L'évaluation DrogoThèque ne doit pas dater de plus de cinq ans.
- <sup>2</sup> Les exigences DrogoThèque sont remplies lorsque le nombre de points obtenu correspond au moins à la «limite pour l'utilisation de l'étoile-d».

#### **Art. 5. Période d'évaluation et exigences minimales concernant la qualité**

- <sup>1</sup> La période d'évaluation déterminant le droit d'utiliser l'emblème de l'ASD s'étend entre la fin d'une année civile et les quatre années précédentes (5 ans en tout).
- <sup>2</sup> A le droit d'utiliser l'emblème de l'Association, le membre qui, durant l'année en cours et les quatre années précédentes...
  - a ... a rempli les exigences liées à la formation continue et au perfectionnement selon l'art. 3 plus de deux ans durant et
  - b ... dispose d'une évaluation DrogoThèque qui date de cinq ans au maximum et qui a satisfait aux exigences DrogoThèque selon l'art. 4 durant quatre ans au moins.

#### **Art. 6. Communication sur le niveau d'objectifs atteint**

- <sup>1</sup> Le secrétariat central de l'ASD garantit que les membres peuvent s'informer au moins une fois par an de leur statut actuel.
- <sup>2</sup> Les membres qui n'ont pas rempli les exigences liées à la formation continue et au perfectionnement durant deux ans sur les cinq dernières années et/ou n'ont pas rempli les exigences DrogoThèque durant une année doivent en être informés par écrit par le comité central.

### **III. Conséquences en cas d'objectifs non atteints**

#### **Art. 7. Compétence décisionnelle et prolongation de délai**

- <sup>1</sup> Sur la base de l'art 11, al. 1 des statuts et des critères mentionnés à l'art. 5, le comité central décide si un membre doit être sanctionné.
- <sup>2</sup> Dans des cas exceptionnels justifiés, il peut renoncer provisoirement à prononcer des sanctions et fixer un nouveau délai pour l'évaluation des critères selon l'art. 5. Le délai ne peut être prolongé qu'une fois de 24 mois au maximum.
- <sup>3</sup> La décision doit être communiquée par lettre-signature et entre en vigueur à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

#### **Art. 8. Sanctions**

- <sup>1</sup> Lorsqu'un membre ne satisfait pas aux exigences liées à l'assurance qualité définies par l'assemblée des délégués, le droit d'utiliser l'emblème de l'Association ainsi que toutes les prestations de communication destinées à des personnes ou des institutions extérieures à la branche lui est retiré.
- <sup>2</sup> Le membre frappé de cette sanction devra renoncer à toute utilisation, sous quelque forme qu'elle soit (par ex. présentation extérieure, logos de l'entreprise, toutes les



prestations de communication de l'entreprise, pages web, etc.), de l'emblème de l'Association dans les 60 jours après l'entrée en vigueur de la décision. Toute utilisation des prestations de communication de l'ASD destinées à des personnes ou des institutions extérieures à la branche est également interdite (par ex. médias B2C, mesures en rapport avec des campagnes de promotion de l'image, etc.).

#### **Art. 9. Qualité de membre, cotisation et responsabilité**

- <sup>1</sup> Un membre privé du droit d'utiliser l'emblème de l'Association demeure membre de l'Association. Tous les droits et prestations valables pour la catégorie de membre à laquelle il appartient lui restent assurés sans restriction, à l'exception de ceux qui lui ont été retirés par sanction.
- <sup>2</sup> Le montant de la cotisation défini dans les actes financiers en vigueur reste pleinement dû. Aucun remboursement complet ou partiel des émoluments versés pour des prestations de l'ASD qui n'auront pas été fournies en raison de la sanction prononcée ne pourra être exigé.
- <sup>3</sup> Le membre frappé d'une sanction est seul responsable de toute conséquence financière ou autre résultant de l'interdiction d'utiliser l'emblème de l'Association et les prestations de communication, ainsi que des exigences formulées par des tiers. Toute responsabilité de l'ASD est strictement exclue.
- <sup>4</sup> L'ASD se réserve le droit d'exiger des compensations pour tout préjudice ou travail liés à la décision ou à l'exécution de la sanction.

#### **Art. 10. Droit de recours**

- <sup>1</sup> Les membres qui ne sont pas d'accord avec la décision du comité central peuvent adresser un recours motivé par écrit dans les 30 jours suivant son entrée en vigueur à l'assemblée des délégués.
- <sup>2</sup> L'application de la sanction est reportée jusqu'à la décision de l'assemblée des délégués.
- <sup>3</sup> Il appartient à l'assemblée des délégués de trancher. Si elle confirme la décision du comité central, celle-ci entre en vigueur dès la date de l'assemblée.

#### **Art. 11. Demande de réutilisation de l'emblème de l'Association**

- <sup>1</sup> Les membres privés de l'autorisation d'utiliser l'emblème de l'Association peuvent adresser une demande de réutilisation de l'emblème et des prestations de communication de l'Association dûment motivée et par écrit au comité central, au plus tôt trois ans après l'entrée en vigueur de la sanction.
- <sup>2</sup> Le comité central ne peut entrer en matière sur la demande de réutilisation qu'à condition que le membre puisse apporter la preuve qu'il a pleinement rempli les exigences liées à la formation continue et au perfectionnement durant les trois années précédentes et qu'il dispose d'une évaluation DrogoThèque confirmant qu'il a au moins atteint la limite exigée pour l'utilisation de l'emblème de l'Association.
- <sup>3</sup> Le comité central peut accepter la demande, l'accepter sous conditions, fixer un nouveau délai ou rejeter la demande. La décision a un caractère définitif et doit être communiquée par écrit au membre concerné.



## **IV. Dispositions d'application et entrée en vigueur**

### **Art. 12. Dispositions d'application**

- <sup>1</sup> L'évaluation des objectifs atteints en matière de formation continue et de perfectionnement sera effectuée pour la première fois en 2014, selon l'art. 5, al. 2, let. a, pour les années 2013 et 2014.
- <sup>2</sup> L'évaluation de la limite DrogoThèque se base sur la période 2013 (évaluations DrogoThèque effectuées à partir de septembre 2012 comprises) à 2017 (inclus). L'évaluation des objectifs Drogothèque atteints selon l'art. 5, al. 2, let. b sera effectuée pour la première fois en 2017.

### **Art. 13. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013 après ratification par l'assemblée des délégués du 16 novembre 2012.

### **Art. 14. Version officielle**

- <sup>1</sup> Ce règlement existe en allemand et en français.
- <sup>2</sup> En cas de doute, c'est la version allemande qui fait foi.