



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

REGLEMENT D'USAGE DE LA MARQUE FRANÇAISE DE GARANTIE LABEL « SERVICES PUBLICS + » N°5030606



Version [1] du 09/02/2024

DECLARATION DE NEUTRALITE

Conformément aux prescriptions des articles L715-2 alinéa 1^{er} et R751-1, 2° du Code de la propriété intellectuelle, l'Etat français, représenté par le ministre de la transformation et de la fonction publiques, la Direction interministérielle de la Transformation Publique déclare ne pas exercer d'activité ayant trait à la fourniture de prestations attestant de la qualité de service rendu aux usagers par les « *services d'accueil, d'information, d'orientation, d'écoute et de prise en compte des réclamations et des signalements des usagers lors de leurs démarches administratives, rendus par des administrations dans le cadre de leurs missions de services publics* » (classe 35) visés par la Marque de garantie LABEL « SERVICES PUBLICS + », du même type que ceux qui sont garantis.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

DEMANDEUR :

Le demandeur est l'État français, représenté par le ministre de la transformation et de la fonction publiques, Direction interministérielle de la Transformation Publique, et situé au 20 avenue de Ségur, 75007 Paris, titulaire de la marque française de garantie figurative LABEL « SERVICES PUBLICS + » n°5030606 déposée le 15 février 2024 pour désigner des services relevant de la classe 35.

PRÉAMBULE :

Le programme *Services Publics +*, créé par le Gouvernement en janvier 2021, est un programme de transformation interne et d'amélioration continue des administrations publiques centré sur l'expérience usagers.

Conformément à [l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »](#), il est mis en œuvre :

- par les services centraux et déconcentrés de l'Etat,
- par les établissements publics de l'Etat,
- par les établissements publics locaux d'enseignement,
- par les organismes de sécurité sociale,
- par les établissements publics de santé.

Les collectivités territoriales et leurs établissements publics peuvent également s'engager dans le programme sur la base du volontariat.

Services Publics + porte une double ambition :

- Répondre aux principales attentes des Français en matière d'amélioration des délais de traitement des démarches, d'accès aux services publics, de simplification tant des communications que des démarches administratives ;
- diffuser les grandes transformations de l'action publique, et notamment celles issues de la loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance (ESSOC) du 10 août 2018 : bienveillance et confiance a priori, droit à l'erreur, transparence sur les résultats de qualité de service, responsabilisation des agents entrant en interaction avec les usagers, association des usagers à l'amélioration des services publics.

Il est désormais complété par un dispositif de labellisation, créé par l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services publics + » (ci-après, l'Arrêté), sous l'impulsion du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, et dénommé label « Services publics + ».

Les services publics en relation avec les usagers peuvent s'engager s'ils le souhaitent dans un processus de labellisation attestant du niveau de maîtrise des engagements détaillés du Programme *Services Publics +* qui peut conduire à l'attribution du label « Services Publics + ». Ce label a pour objet d'attester de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements détaillés du Programme *Services Publics +*. Ce label permet ainsi aux services publics les plus engagés de valoriser les efforts menés par les agents pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette labellisation est opérée par des Organismes certificateurs, tiers indépendants habilités par la Commission nationale du label « Services Publics + » visée à l'article 6 de l'Arrêté.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

Les Organismes certificateurs habilités signent avec la Direction interministérielle à la transformation publique (DITP) un contrat d'engagement rappelant leurs missions et obligations et leur donnant mandat pour accomplir tout acte de gestion du label « Services Publics + », notamment son attribution, renouvellement ou retrait, conformément à l'article 7 de l'Arrêté.

La Marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » est une marque de garantie valorisant des services publics visés à l'article 3 de l'Arrêté, présentant des qualités particulières et répondant à des exigences spécifiques, précisées dans les « engagements détaillés du programme *Services Publics +* » (Annexe 1 du Guide du label).

Les enjeux de la Marque sont de garantir l'engagement des services publics dans une démarche d'amélioration continue, ce qui contribuera à renforcer la dynamique impulsée par le Programme *Services Publics +*.

La Marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » répond à un processus d'attribution rigoureux et normé basé sur l'obtention d'une certification, délivrée par un Organisme certificateur accrédité par une instance nationale d'accréditation (le COFRAC en France) et habilité par Commission nationale du label « Services Publics + », sur la base :

- des engagements détaillés du programme *Services Publics +*, fixés par le Comité interministériel de la transformation publique,
- et du Guide du label.

L'autorisation d'usage de la Marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » est donnée à l'Exploitant dès lors qu'il satisfait tout au long de son usage de la Marque aux dispositions du Règlement d'usage, et alors qu'il est pleinement informé que l'usage de cette Marque peut lui être retiré dans les conditions fixées au Règlement d'usage.

L'État s'assurera de la pertinence de ce Règlement d'usage au regard de l'évolution de l'activité concernée, de telle sorte que le Règlement d'usage pourra être révisé.

La première édition de ce Règlement d'usage a été approuvée par Monsieur Thierry LAMBERT, délégué interministériel à la transformation publique, le 09/02/2024.



ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

1. 1 - Par « **Marque** », on entend la marque française de garantie figurative LABEL « SERVICES PUBLICS + » telle que représentée en annexe (Annexe 1), déposée à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI), le 15 février 2024 sous le numéro 5030606 au nom de l'Etat français, représenté par le ministre de la transformation et de la fonction publiques, Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), pour désigner des services relevant de la classe 35.

1. 2 - Par « **Règlement d'usage** », on entend le présent règlement d'usage de la Marque, ainsi que ses annexes, accessible en ligne à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

1. 3 - Par « **État français** », on entend l'État français représenté par le ministre de la transformation et de la fonction publiques, Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), propriétaire exclusif de la Marque.

1. 4 - Par « **Exploitant** », on entend toute personne morale habilitée à utiliser la Marque en application du Règlement d'usage, à savoir, les administrations en relation avec les usagers visées à l'article 3 de l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + ». La liste à jour des Exploitants est accessible en ligne à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

1. 5 - Par « **Certification** », on entend le processus destiné à faire valider par les Organismes certificateurs le respect par l'Exploitant des critères fixés par le Référentiel et les dispositions du Guide du label, et aboutissant à la délivrance du label « Services Publics + » qui engendre le droit de faire usage de la Marque.

1. 6 - Par « **Organismes certificateurs** », on entend le ou les organismes certificateurs accrédités par l'instance nationale d'accréditation (le COFRAC en France) habilité(s) par la Commission nationale du label « Services Publics + » à délivrer la Certification et chargé(s), tout au long du processus de Certification, d'évaluer, de contrôler le respect du Référentiel et de sanctionner son non-respect. La liste des Organismes certificateurs habilités par la Commission nationale du label « Services publics + » est accessible en ligne à l'adresse : <https://www.modernisation.gouv.fr/>

1. 7 - Par « **Arrêté** », on entend l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + », accessible sur le site de www.legifrance.fr.

1. 8 - Par « **Commission nationale du label « Services Publics + »** », on entend la commission visée à l'article 6 de l'Arrêté. Elle est composée de représentants d'administrations publiques et de personnalités qualifiées et chargée de mener la procédure d'habilitation des Organismes certificateurs, notamment, leur sélection et, le cas échéant, le renouvellement de leur habilitation, et de faire toute proposition d'amélioration du dispositif de labellisation.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

1. 9 - Par « **Guide du label** », on entend le document détaillant les dispositions relatives au processus de labellisation du label « Services Publics + », et qui constitue le cadre de référence pour les Organismes certificateurs, les Exploitants et les candidats au label, accessible en ligne à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

1. 10 - Par « **Référentiel** », on entend le document détaillant les critères objectifs à remplir pour obtenir la Certification, dénommé « Engagements détaillés du programme *Services Publics +* » (Annexe 1 du Guide du label), publié sur le site de la Direction interministérielle de la transformation publique, et accessible à l'adresse :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

Ce Référentiel est susceptible de faire l'objet de mises à jour régulières.

1. 11 - Par « **Charte graphique** », on entend la charte graphique formalisant les modalités graphiques d'usage de la Marque, accessible en ligne à l'adresse :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

1. 12 - Par « **Charte d'usage** », on entend la charte rappelant les conditions et les limites d'usage de la Marque, accessible en ligne à l'adresse :

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/le-label-services-publics>

ARTICLE 2 : OBJET

Le Règlement d'usage a pour objet de définir les conditions et les modalités d'utilisation de la Marque par l'Exploitant.

Tout usage de la Marque vaut acceptation formelle des dispositions du Règlement d'usage.

Seul l'Exploitant peut apposer la Marque conformément aux modalités d'utilisation définies ci-après.

ARTICLE 3 : TITULARITE DE LA MARQUE

L'Exploitant reconnaît que l'État français est pleinement propriétaire de la Marque.

L'autorisation d'usage de la Marque en vertu du Règlement d'usage n'opère aucun transfert des droits de propriété sur la Marque.



ARTICLE 4 : BÉNÉFICIAIRE D'UN DROIT D'USAGE DE LA MARQUE

4. 1 - Personnes éligibles

Les Organismes certificateurs sont autorisés de plein droit à faire usage de la Marque à des fins de communication / de promotion de leur capacité à délivrer la Certification.

L'usage de la Marque est réservé aux Exploitants ayant obtenu une autorisation d'utilisation de la Marque par l'État français au terme de la procédure prévue à l'article 4.2. du présent Règlement.

4. 2 - Procédure d'obtention du droit d'usage

L'usage de la Marque est réservé aux Exploitants s'étant vu délivrer le label « Services Publics + » par l'un des Organismes certificateurs, conformément à l'article 4 de l'Arrêté, du fait du respect des critères objectifs établis par le Référentiel et des dispositions du Guide du label.

La Marque est apposée sur l'attestation de Certification délivrée par l'Organisme certificateur à l'issue de l'audit initial, mentionnant le palier de labellisation sur lequel l'Exploitant est certifié :

- Palier Bronze ;
- Palier Argent ;
- Palier Or.

4. 3 - Changement de circonstances affectant les Organismes certificateurs

Les Organismes certificateurs s'engagent à informer, par tout moyen, l'État français, de toutes modifications affectant leur qualité, notamment en cas de résiliation, suspension et retrait d'accréditation par l'instance nationale d'accréditation ou de cessation d'activité.

L'Exploitant s'étant vu délivrer la Certification par un Organisme certificateur qui, après la délivrance de cette Certification, perd son accréditation par l'instance nationale d'accréditation et/ou son habilitation par la Commission nationale du label « Services Publics + », ou cesse son activité, peut faire usage de la Marque dans le délai imparti pour transférer sa Certification vers un autre Organisme certificateur accrédité et habilité ou déposer une nouvelle demande de Certification, selon les conditions fixées par l'article 7 de l'Arrêté.

À défaut, l'Exploitant n'est plus autorisé à faire usage de la Marque et doit cesser cet usage conformément aux dispositions de l'article 9.2 du Règlement d'usage.

4. 4 - Changement de circonstances affectant l'Exploitant

L'Exploitant s'engage à informer l'Organisme certificateur qui lui a délivré la Certification de toute modification affectant sa qualité ou modifiant une des caractéristiques ayant donné lieu à l'autorisation d'utilisation de la Marque, selon les modalités de contact précisées par l'Organisme certificateur lors de l'audit initial.

Il est entendu que si l'Exploitant ne répond plus aux conditions posées par le Règlement d'usage, l'autorisation d'utiliser la Marque est résiliée conformément à l'article 9.2 du Règlement d'usage.

L'Organisme certificateur s'engage à informer l'Etat français, par tout moyen, de toutes modifications affectant la qualité ou modifiant une des caractéristiques ayant donné lieu à l'autorisation d'utilisation de la Marque à un Exploitant dont il aurait connaissance.

4. 5 - Non exclusivité

Le Règlement d'usage ne donne aucun droit exclusif d'usage de la Marque au profit de l'Exploitant.

4. 6 - Caractère personnel

L'autorisation d'utiliser la Marque est strictement personnelle. Elle ne peut en aucun cas être cédée ou transmise, par quelque moyen que ce soit.

ARTICLE 5 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA MARQUE

5. 1 - Usages autorisés

Les Organismes certificateurs sont autorisés à faire usage de la Marque conformément au Règlement d'usage et à la Charte d'usage et exclusivement à des fins d'information, de promotion et de délivrance de la Certification dans l'exercice de leurs activités relatives à la délivrance de la Certification :

- En situation de communication / promotion de son habilitation à certifier, les organismes certificateurs présentent systématiquement la marque dans ses 3 versions logotypées de paliers : « *Bronze* », « *Argent* » et « *Or* », avec la Marianne et la mention République Française.
- En situation de délivrance de certification, ils apposent, après l'audit initial, la marque dans sa version « palier » sur l'attestation de certification délivrée au service public labellisé, mentionnant le palier « *bronze* », « *argent* » ou « *or* » sur lequel le service public est certifié, avec la Marianne et la mention République Française.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

L'Exploitant s'engage à utiliser la Marque conformément au Règlement d'usage et exclusivement pour les « *services d'accueil, d'information, d'orientation, d'écoute et de prise en compte des réclamations et des signalements des usagers lors de leurs démarches administratives, rendus par des administrations dans le cadre de leurs missions de services publics* » visés en classes 35 par la Marque.

La Marque peut être apposée sur leur(s) site(s) internet et tout support de communication interne ou externe (documents imprimés, documents de présentations, vecteurs de communication en ligne, etc.).

Toute utilisation de la Marque pour désigner d'autres produits et/ou services est strictement interdite.

L'Exploitant s'engage à faire un usage de la Marque qui soit compatible avec l'ensemble des conditions prévues par le Règlement d'usage.

L'Exploitant s'interdit de faire usage de la Marque pour une autre fonction que celle de garantir que les services, pour lesquels la Marque est déposée, possèdent des caractéristiques spécifiques.

L'Exploitant s'interdit également de faire un usage de la Marque susceptible d'induire le public en erreur sur son caractère ou sa signification, notamment lorsqu'elle est susceptible de ne pas apparaître comme une marque de garantie.

5. 2 - Limites

L'Exploitant s'engage à ne pas utiliser la Marque à des fins politiques, polémiques, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à des droits reconnus par la loi et, de manière générale, à ne pas associer la Marque à des actions ou activités susceptibles de porter atteinte à l'État français ou lui être préjudiciable.

5. 3 - Représentation de la Marque

L'Exploitant s'engage à reproduire la Marque dans son intégralité, telle que déposée à l'INPI et représentée en annexe 1 du Règlement d'usage, et sous réserve des dispositions prévues au sein de la Charte d'usage et de la Charte graphique.

L'Exploitant s'engage à ne faire aucune modification, ajout ou suppression dans la Marque, sauf celles expressément prévues dans la Charte d'usage et dans la Charte graphique.

L'Exploitant n'est autorisé à faire usage de la Marque, dans le respect de la Charte d'usage et de la Charte graphique, que dans la version du palier sur lequel il a été certifié, à savoir :

- Bronze ;
- Argent ;

- Or.

Les Organismes certificateurs communiquent aux Exploitants l'ensemble des supports et fichiers nécessaires à l'usage de la Marque ainsi que tous les documents utiles à son bon usage, dont la Charte graphique.

L'Exploitant s'engage à n'utiliser que ces seuls supports, fichiers et documents dans le cadre de la reproduction et de l'usage de la Marque.

5. 4 - Rémunération

Le droit d'utiliser la Marque est consenti à l'Exploitant à titre gratuit.

5. 5 - Respect des droits sur la Marque

L'Exploitant et les Organismes certificateurs s'engagent à ne pas déposer, dans quelque territoire que ce soit, de marque ou de dessin ou modèle identique ou similaire à la Marque susceptible de lui porter atteinte ou d'être confondu avec elle. Notamment, il s'interdit de déposer toute marque ou dessin ou modèle reprenant, en tout ou partie, la Marque au sein d'un signe plus complexe.

L'Exploitant et les Organismes certificateurs s'engagent à ne pas développer, utiliser ou exploiter, dans quelque territoire que ce soit, des signes identiques ou similaires à la Marque, susceptibles de lui porter atteinte ou d'être confondu avec elle.

L'Exploitant et les Organismes certificateurs s'engagent à ne pas réserver de noms de domaine, dans quelque extension que ce soit, incluant le ou les termes composant la Marque ou susceptibles de porter atteinte à la Marque ou d'être confondus avec elle.

5. 6 - Caractéristiques des services garantis par la Marque

La Marque garantit que les « *services d'accueil, d'information, d'orientation, d'écoute et de prise en compte des réclamations et des signalements des usagers lors de leurs démarches administratives, rendus par des administrations dans le cadre de leurs missions de services publics* » proposés par l'Exploitant, et telles que visés en classes 35 par la Marque, ont été considérés, suite au contrôle d'un Organisme certificateur, comme conformes aux critères définies par Référentiel et le Guide du label, à savoir que les services présentent bien les caractéristiques garanties par la Certification.



5. 7 - Contrôle et vérification des caractéristiques des services

Les Organismes certificateurs mènent des contrôles via les audits de suivi ou de renouvellement prévus tout au long de la durée de la Certification pour vérifier le respect par l'Exploitant du Référentiel et du Guide du label, à savoir que les services présentent bien les caractéristiques garanties par la Certification.

Ainsi, un Exploitant sera soumis à des audits de suivi et/ou de renouvellement en tout point identiques à l'audit initial s'agissant de :

- la durée d'audit
- l'examen de la mise en œuvre des critères du Référentiel via la grille d'audit du label
- les prérequis nécessaires pour se présenter à l'audit (réalisation chaque année d'un autodiagnostic sur le respect et la mise en œuvre des critères du Référentiel et des enquêtes usagers et agents du label « Services Publics + »)

Si lors d'un contrôle mené auprès d'un Exploitant, l'Organisme certificateur n'est pas en mesure de confirmer le maintien de la Certification au regard des dispositions du Référentiel, ce dernier prend les mesures prévues et décrites dans le Guide du label, à savoir :

- **Une décision de suspension de la labellisation :**
 - en cas de défaut de production par l'Exploitant dans le temps imparti du plan d'actions demandé par l'Organisme certificateur à l'issue d'un audit de suivi,
 - en cas de succession de reports d'audit par l'Exploitant, le(s) report(s) ne permettant plus à l'Organisme certificateur habilité d'apprécier l'activité labellisée ;
 - en cas de refus par l'Exploitant de réaliser des audits dans les conditions, la période ou à la fréquence requises ;
 - en cas de manquement au Règlement d'usage de la Marque ;
 - à la demande de l'Exploitant, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité du label

Le délai maximum de suspension du label « Services Publics + » est de 12 mois, et fait l'objet d'une notification à l'Exploitant par l'Organisme certificateur ayant délivré le label.

- **Une décision de retrait du label :**
 - en l'absence de réalisation de l'audit de suivi, du fait de l'Exploitant ;
 - si l'Exploitant n'a pas pris les mesures requises pour lever une décision de suspension ;
 - si les conditions visées par le Règlement d'usage de la Marque ne sont pas respectées
 - à l'issue de la période de certification de 3 ans, dans le cas où l'Exploitant ne

souhaite pas renouveler sa labellisation. Il perd ainsi son label à échéance de validité de l'attestation de labellisation.

5. 8 - Contrôle et vérification des conditions d'usage de la Marque

L'Exploitant s'engage à respecter les conditions d'utilisation de la Marque sous peine de suspension ou retrait de l'autorisation d'usage de la Marque par les Organismes certificateurs ou par l'Etat Français en application des dispositions du présent Règlement d'usage.

5.8.1. Par les Organismes certificateurs

Les Organismes certificateurs prennent toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées par le Règlement d'usage relatives à l'utilisation de la Marque, dans la limite du périmètre fixé à l'article 4.1.3 de la norme ISO-CEI 17065 et/ou l'article 8.3 de la norme ISO-CEI 17021. Le contrôle peut porter notamment sur le site Internet de l'Exploitant, ses communications internes ou externes et/ou tout support présenté lors des audits menés par le ou les Organismes certificateurs.

Les Organismes certificateurs s'assurent lors de l'audit initial qu'il n'est pas fait un usage de la Marque par l'Exploitant candidat avant la délivrance de la Certification lui conférant le droit d'usage de la Marque dans les conditions prévues à l'article 4 du Règlement d'usage. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'Exploitant a été appelé à s'expliquer, l'Organisme certificateur lui notifie les manquements avérés par tous moyens et le met en demeure de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de 30 (trente) jours calendaires maximum. À défaut de mise en conformité dans ce délai, l'Organisme certificateur peut décider de ne pas délivrer la Certification.

Les Organismes certificateurs s'assurent tout au long du cycle de Certification du bon usage de la Marque par l'Exploitant. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'Exploitant a été appelé à s'expliquer, l'Organisme certificateur lui notifie les manquements avérés par tous moyens et le met en demeure de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de 30 (trente) jours calendaires. À défaut de mise en conformité dans ce délai, l'Organisme certificateur peut procéder à la suspension ou au non-renouvellement de la Certification.

La suspension de la Certification est levée si l'Exploitant procède à la mise en conformité dans le délai fixé par l'Organisme certificateur. À l'issue de ce délai, à défaut d'une mise en conformité, l'Organisme certificateur peut procéder au retrait de la Certification.

La résiliation du contrat de Certification par l'Exploitant, la suspension, le retrait ou le non-renouvellement de la Certification entraînent l'extinction du droit d'usage de la Marque tel que prévu à l'article 9.2.1 du Règlement d'usage.



Les Organismes certificateurs informent l'État français des décisions de suspension ou de retrait de la Certification prises dans le cadre du contrôle de l'usage de la Marque et fournit, à l'État français, en lui adressant par courriel à l'adresse label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr, un compte-rendu semestriel des manquements identifiés et des actions menées ayant abouti à une suspension ou au retrait de la Certification.

Outre ce compte-rendu, les Organismes certificateurs transmettront, sur demande et dans les plus brefs délais, à l'Etat français par courriel à l'adresse label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr, toutes les informations relatives à des manquements identifiés et des actions menées qui lui sont nécessaires pour mener efficacement son contrôle en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage.

Si les Organismes certificateurs prennent connaissance, lors des contrôles menés tout au long du cycle de Certification, de dépôts de marques et/ou de réservations de noms de domaine, intégrant tout ou partie de la Marque réalisés par un Exploitant en violation de l'article 5.5 du Règlement d'usage, il doit en informer immédiatement l'État français, par courriel à l'adresse label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr et en mettant en copie l'adresse mail marques@finances.gouv.fr de la mission APIE, qui prendra toutes les mesures nécessaires en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage.

Les Organismes certificateurs peuvent, s'ils le jugent nécessaire, solliciter l'appui de l'Etat français dans le cadre du contrôle relevant de leur périmètre en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage, ainsi que dans l'hypothèse où les manquements constatés sont susceptible de relever à la fois du périmètre de contrôle des Organismes certificateurs et de celui de l'Etat français.

5.8.2. Par l'État français

L'État français prend toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées par le Règlement d'usage et à sanctionner leur non-respect, en dehors du périmètre de contrôle dévolu aux Organismes certificateurs en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage, et ce conformément à l'article 9.2.2 du présent Règlement d'usage.

L'Etat français est seul habilité à prendre toutes mesures de contrôle et de sanction à l'encontre d'usages de la Marque non conformes au Règlement d'usage réalisés par :

- un ou des Organismes certificateurs ;
- un ou des Exploitants, lorsque ces usages sont hors du périmètre de contrôle dévolu à ou aux Organismes certificateurs en application du 5.7.1 du Règlement d'usage ;
- une personne morale ou physique non Exploitant, sans autorisation.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

Les manquements constatés et les actions menées à l'égard d'un Exploitant dans le cadre du contrôle réalisé par l'État français, ou suite à un signalement qui lui aura été adressé, devront être portés à la connaissance des Organismes certificateurs par l'État français, dans les plus brefs délais, afin que les Organismes certificateurs puissent en tenir compte et prendre toutes les mesures de contrôles et de sanctions nécessaires en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage

L'Etat français peut, s'il le juge nécessaire, solliciter l'appui des Organismes certificateurs dans le cadre du contrôle relevant de son périmètre en application de l'article 5.7.2 du Règlement d'usage, ainsi que dans l'hypothèse où les manquements constatés sont susceptible de relever à la fois du périmètre de contrôle des Organismes certificateurs et de celui de l'Etat français.

Les manquements constatés et les actions menées à l'égard d'un Organisme certificateur dans le cadre du contrôle réalisé par l'État français, ou suite à un signalement qui lui aura été adressé, devront être portés à la connaissance de l'instance nationale d'accréditation pour les Organismes certificateurs dans les meilleurs délais ainsi que de la Commission nationale du label « Services Publics + ».

5. 9 - Preuves d'usage

L'Exploitant s'engage à collecter et à conserver des preuves datées de l'exploitation effective et sérieuse de la Marque pour les services visés dans le dépôt, et ce pendant toute la durée de son autorisation d'utiliser la Marque.

L'Exploitant s'engage à fournir ces éléments à la première demande de l'Etat français, par courriel à l'adresse suivante label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr et en mettant en copie l'adresse mail marques@finances.gouv.fr de la mission APIE ou par voie postale à l'adresse suivante :

Direction interministérielle de la transformation publique
Label « Services Publics + »
20 avenue de Ségur
75007 PARIS

ARTICLE 6 : INFORMATION ET PROMOTION

Toute information relative à la Marque et à son usage peut être faite par l'Exploitant sous réserve que ces informations et actes de promotion soient conformes au Règlement d'usage, aux lois et règlements en vigueur et qu'ils ne portent atteinte ni à la Marque, ni à l'image ni aux intérêts de l'État français.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

ARTICLE 7 : DURÉE ET TERRITOIRE

7. 1 - Durée

L'Exploitant est autorisé à utiliser la Marque conformément au Règlement d'usage pendant la durée fixée par le certificat qui lui a été délivré conformément à l'article 5 de l'Arrêté, sauf les cas de résiliation prévus à l'article 9.

7. 2 - Territoire

L'autorisation d'utiliser la Marque vaut pour le territoire français.

ARTICLE 8 : MODIFICATION DU DISPOSITIF

En cas de modification du Règlement d'usage, l'État français en informe les Organismes certificateurs par tous moyens et mettra également à jour le Règlement d'usage disponible en ligne.

Les Organismes certificateurs s'engagent à informer les Exploitants de toute modification du Règlement d'usage impactant leur usage de la Marque.

L'État français fixe un délai de trente (30) jours pour que les Exploitants se mettent en conformité avec les nouvelles dispositions du Règlement d'usage.

Les Exploitants sont réputés avoir pris connaissance et avoir accepté les nouvelles dispositions, sauf notification contraire de leur part aux Organismes certificateurs par tous moyens ou cessation de l'utilisation de la Marque dans les trente (30) jours calendaires suivant l'information de la modification par les Organismes certificateurs.

Les Exploitants sont autorisés à poursuivre l'utilisation de la Marque, sauf s'ils ne répondent plus aux nouvelles conditions d'usage. Dans ce cas, l'autorisation sera résiliée conformément à l'article 9.2 du Règlement d'usage.

Les Exploitants ne pourront prétendre à aucune indemnisation du fait de la modification du Règlement d'usage.

Ces dispositions s'appliquent également en cas de modifications de la Charte graphique et de la Charte d'usage.

ARTICLE 9 : RÉSILIATION DE L'AUTORISATION D'UTILISATION DE LA MARQUE

9. 1 - Dispositions communes

L'Exploitant ne bénéficie d'aucun droit acquis au maintien de son autorisation d'utilisation de la Marque.

L'Exploitant ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de la résiliation de l'autorisation d'utilisation de la Marque.

9. 2 - Résiliation de l'autorisation du fait de l'Exploitant

9.2.1. Changement de circonstances affectant la validité de l'autorisation

Le droit d'utiliser la Marque s'éteint de plein droit dès lors que l'Exploitant ne répond plus aux conditions d'éligibilité prévues à l'article 4.1 du Règlement d'usage.

L'extinction du droit d'usage de la Marque entraîne l'obligation immédiate pour l'Exploitant de cesser tout usage de la Marque et de retirer toute référence à la Marque de l'ensemble de ses produits, services et supports.

9.2.2. Non-respect du Règlement d'usage par l'Exploitant

Dans le cadre des contrôles prévus à l'article 5.7.2, en cas de manquement de l'Exploitant aux dispositions du Règlement d'usage, l'État français lui notifie les manquements constatés par tous moyens et en informe en parallèle l'Organisme certificateur.

À compter de la réception de la notification, l'Exploitant dispose de 30 (trente) jours calendaires pour se mettre en conformité avec les dispositions du Règlement d'usage et en informer l'Organisme certificateur et l'État français.

À défaut de mise en conformité dans le délai précité et lorsque les manquements constatés ne relèvent pas du périmètre de contrôle dévolu à l'Organisme certificateur en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage, l'autorisation d'usage de la Marque est résiliée de plein droit par l'État français.

Le retrait du droit d'usage de la Marque entraîne l'obligation immédiate pour l'Exploitant de cesser tout usage de la Marque et de retirer toute référence à la Marque de l'ensemble de ses produits, services et supports.

À défaut de mise en conformité dans le délai précité et lorsque les manquements relèvent également du périmètre de contrôle dévolu à l'Organisme certificateur en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage, l'Organisme certificateur procédera à un contrôle et déterminera les éventuelles sanctions à prendre en application de l'article 5.7.1 du Règlement d'usage.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

L'Organisme certificateur informera l'État français, par courriel à l'adresse label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr, des actions menées ayant abouti à une suspension ou au retrait de la Certification.

La suspension ou le retrait de la Certification entraînent l'extinction du droit d'usage de la Marque tel que prévu à l'article 9.2.1 du Règlement d'usage.

9.2.3. Sanctions

L'usage non conforme au Règlement d'usage et/ou la poursuite de l'usage de la Marque malgré une décision de retrait constituent des agissements illicites que l'État français pourra faire sanctionner et dont il pourra obtenir réparation devant les tribunaux compétents.

9. 3 - Retrait de l'autorisation du fait de l'État français

L'autorisation d'utiliser la Marque en vertu du Règlement d'usage tombe de plein droit en cas de cession de la Marque à un tiers ou de décision de l'État français d'abandonner la Marque.

L'État français en informe les Organismes certificateurs et les Exploitants par tous moyens.

L'Exploitant a l'obligation de cesser tout usage de la Marque et de retirer toute référence à la Marque de l'ensemble de ses produits, services et supports dans un délai de dix (10) jours calendaires, à compter de la réception de l'information du retrait d'autorisation du fait de l'Etat français.

L'Exploitant ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de la décision de l'État français d'abandonner la Marque.

ARTICLE 10 : USAGE ABUSIF DE LA MARQUE

Outre les sanctions prévues à l'article 9.2.3, l'usage non autorisé de la Marque par un Exploitant ou par un tiers ouvre le droit à l'État Français d'intenter toute action judiciaire qu'il juge opportune à son encontre et dans le respect de la législation en vigueur.

ARTICLE 11 : DÉFENSE DE LA MARQUE

L'Exploitant et le ou les Organismes certificateurs s'engagent à signaler immédiatement à l'État français, par voie postale à l'adresse suivante :

Direction interministérielle de la transformation publique
Label « Services Publics + »
20 avenue de Ségur



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

75007 PARIS

ou par courriel à l'adresse label-services-publics-plus.ditp@modernisation.gouv.fr, toute atteinte aux droits sur la Marque dont ils auraient connaissance, notamment tout acte de contrefaçon, de concurrence déloyale, ou de parasitisme.

Il appartient à l'État français seul de prendre la décision d'engager, à ses frais, risques et périls, toute action civile ou pénale.

En conséquence, les dommages et intérêts qui résulteront de l'action engagée par l'État français en son nom seront à sa charge ou à son profit exclusif. L'Exploitant ne pourra réclamer aucune indemnité.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

L'Exploitant est seul responsable des conséquences directes ou indirectes qui pourraient résulter de son exploitation de la Marque.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'État français par un tiers, du fait de l'utilisation non conforme de la Marque par l'Exploitant, ce dernier s'engage à en supporter tous les frais et charges en lieu et place de l'État français.

L'Exploitant sera tenu au retrait du marché, dans les plus brefs délais, de tout produit ou service non conforme aux normes en vigueur sur le territoire.

L'État français ne donne pas d'autre garantie que celle résultant de son fait personnel et de l'existence matérielle de la Marque.

L'État Français garantit à l'Exploitant que la Marque n'a pas à sa connaissance et à la date d'entrée en vigueur du Règlement d'usage fait l'objet de droits privatifs antérieurs.

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE

Le Règlement d'usage est soumis à la loi française, quel que soit le lieu d'utilisation de la Marque par l'Exploitant.

ARTICLE 14 : JURIDICTION COMPÉTENTE

Tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution du Règlement d'usage sera porté devant tout tribunal compétent.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Représentation de la Marque
- Annexe 2 : Liste des services visés par la Marque



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

Annexe 1

REPRESENTATION DE LA MARQUE





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

Annexe 2

LISTE DES SERVICES VISES PAR LA MARQUE

Classe 35 : Services d'accueil, d'information, d'orientation, d'écoute et de prise en compte des réclamations et des signalements des usagers lors de leurs démarches administratives, rendus par des administrations dans le cadre de leurs missions de services publics.