



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CHARTRE D'USAGE DE LA MARQUE IDENTIFIANT LE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

FEVRIER 2024



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CONTEXTE, ENJEUX & OBJECTIFS DE LA MARQUE IDENTIFIANT LE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

UN LABEL CONÇU À L'APPUI DU PROGRAMME *SERVICES PUBLICS +* CONTEXTE

Le programme *Services Publics +*

- Lancement en 2021 par le Gouvernement d'un **programme inédit de transformation et d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité** des services publics
- **Mise en œuvre dans les services publics de l'Etat instituée juridiquement** par arrêté du 31 août 2023
- Déploiement dans les **services publics de l'État** en relation avec les usagers et dans les **collectivités territoriales volontaires**

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME *SERVICES PUBLICS +* ?

LE PROGRAMME **D'AMÉLIORATION CONTINUE** DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES
CENTRÉ SUR **L'EXPÉRIENCE USAGERS POUR DES SERVICES PUBLICS TOUJOURS**

+ PROCHES

+ SIMPLES

+ EFFICACES

LES 5 PILIERS DU PROGRAMME



UNE DOUBLE AMBITION

- ▶ Diffuser les grandes transformations de l'action publique
- ▶ Répondre aux principales attentes des Français envers les services publics

LE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

ENJEUX ET OBJECTIFS

Le label « Services Publics + »

- Publication de l'arrêté du 31 août 2023 portant création du label « Services Publics + »
- Label public porté par le **Ministère de la transformation et de la fonction publiques (MTFP)** et la **Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)**
- Dispositif permettant aux **services publics volontaires** de faire **certifier** par un organisme indépendant **leur engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service**

POURQUOI UN LABEL « *SERVICES PUBLICS +* » ?

Renforcer la dynamique impulsée par le Programme *Services Publics +* et attester de la mise en application des engagements détaillés du programme *Services Publics +*

Plus les services publics seront labellisés, plus ils utiliseront la marque.

Plus la marque sera visible des usagers, plus l'engagement des agents publics en faveur de l'amélioration de la qualité de service sera connu et valorisé.

Et contribuer à

Informier et réassurer les usagers quant à l'engagement des services publics labellisés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service

Valoriser les missions et l'investissement des agents des services publics labellisés par une certification externe de l'engagement dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de service

LE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

OBTENTION DU LABEL

LES TROIS COMPOSANTES DU LABEL

LE PROCESSUS D'ATTRIBUTION EST RIGoureux ET NORMÉ. IL S'APPUIE SUR 3 COMPOSANTES PERMETTANT DE MESURER LA QUALITÉ RENDUE ET LA QUALITÉ PERÇUE

UN AUDIT INDÉPENDANT

- Mené par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC* et habilité par la commission nationale du label « Services Publics + »
- Sur la base d'une grille d'audit commune à tous, et basée sur les engagements *Services Publics + complétés d'un référentiel dédié au management de l'amélioration continue*

DEUX ENQUÊTES

- Une enquête usagers visant à recueillir l'avis des usagers sur la mise en œuvre et le respect des engagements détaillés *Services Publics +*
- Une enquête agents visant à recueillir l'avis des agents et de leurs managers sur la transformation induite par le programme *Services Publics +*.

LE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

OBTENTION DU LABEL

ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

LE LABEL EST DÉLIVRÉ POUR 3 ANS ET PERMET D'OBTENIR LE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE SUR CETTE MÊME PÉRIODE.

Le service public candidat se voit attribuer un **palier de labellisation** en fonction des résultats obtenus à l'audit, à l'enquête usagers et à l'enquête agents.



Palier Bronze – Scores exigés
70 / 100
à l'enquête usagers
50 / 100
à l'enquête agents
à l'audit, sur chacun des 8 engagements



Palier Argent – Scores exigés
80 / 100
à l'enquête usagers
65 / 100
à l'enquête agents
à l'audit, sur chacun des 8 engagements



Palier Or – Scores exigés
90 / 100
à l'enquête usagers
80 / 100
à l'enquête agents
à l'audit, sur chacun des 8 engagements
& sur les critères supplémentaires du label
« Or » dédiés au management de l'amélioration
continue

LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

PROTECTION JURIDIQUE DE LA MARQUE

DÉPÔT DE MARQUE À L'INPI

L'IDENTITÉ VISUELLE MATÉRIALISANT LA LABEL « SERVICES PUBLICS + » A ÉTÉ DÉPOSÉE AUPRÈS DE L'INPI, À TITRE DE MARQUE DE GARANTIE.

- L'État français, représenté le Ministère de la transformation et de la fonction publiques et la Direction interministérielle de la transformation publique, est titulaire de la marque de garantie.
 - Il prendra toutes les mesures utiles et engagera les poursuites nécessaires pour faire cesser les atteintes à la marque de garantie.
 - Tout dépôt de marque ou réservation de nom de domaine reprenant tout ou partie de la marque est interdit.
-



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

IDENTIFICATION

PROPRIÉTAIRE DE LA MARQUE

L'ÉTAT FRANÇAIS

Représenté par le MTFP et la DITP

BÉNÉFICIAIRES DE LA MARQUE

LES SERVICES PUBLICS LABELLISÉS

Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat, établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé, collectivités territoriales et leurs établissements publics

GARANTS DE LA CERTIFICATION

LES ORGANISMES CERTIFICATEURS HABILITÉS PAR LA COMMISSION NATIONALE DU LABEL

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

PROPRIÉTAIRE DE LA MARQUE

L'ÉTAT FRANÇAIS

Représenté par le MTFP et la DITP



*Représentation graphique de la
marque utilisée par l'Etat*

- **L'État français, propriétaire de la marque**, est représenté par le Ministère de la transformation et de la fonction publiques et la **Direction interministérielle de la transformation publique**.
- **Il utilise la marque** sur divers supports de communication pour **présenter et promouvoir le label** auprès des services publics et de leurs usagers.
- Il présente systématiquement la marque dans ses 3 versions logotypées de paliers : « *Bronze* », « *Argent* » et « *Or* », **sans Marianne ni mention République Française**, dès lors que le bloc Marianne figure déjà sur les communications portées par l'État, conformément à la charte graphique de la marque État.

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

BÉNÉFICIAIRES DE LA MARQUE

LES SERVICES PUBLICS LABELLISÉS

Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat, établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé, collectivités territoriales et leurs établissements publics

ENJEU

Valorisation de leur mission de service public, leur engagement dans une démarche d'amélioration continue et leurs résultats de la qualité de service :

- en interne : auprès des agents, des dirigeants et des élus
- en externe : auprès des usagers et/ou des citoyens

USAGE

- Les services publics labellisés sont bénéficiaires du droit d'usage de la marque conformément au règlement d'usage*.
- Ils utilisent la marque pour matérialiser l'obtention de la certification. Ils s'engagent à respecter le règlement d'usage et la charte graphique de la marque.

*Règlement d'usage : document juridique formalisant les conditions et modalités d'utilisation de la marque

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

BÉNÉFICIAIRES DE LA MARQUE

CAS D'USAGE

LES SERVICES PUBLICS LABELLISÉS

Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat, établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé, collectivités territoriales et leurs établissements publics

- Le service public labellisé n'est autorisé à faire usage de la marque LABEL « SERVICES PUBLICS + », dans le respect de la charte graphique, que dans la version du palier sur lequel il a été certifié, à savoir : « *bronze* », « *argent* » ou « *or* ».



- La marque peut être associée au logo du service public labellisé dans le respect des règles de la charte graphique* sur tout support d'information ou de communication interne ou externe.
- Le service public labellisé ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.

ACTIONS INTERDITES

*Charte graphique : document remis avec les logos par les garants de la marque aux seuls services publics labellisés, lors de la délivrance de l'attestation de labellisation

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

BÉNÉFICIAIRES DE LA MARQUE

USAGE

LES SERVICES PUBLICS LABELLISÉS

Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat, établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé, collectivités territoriales et leurs établissements publics

- Seuls les **services et directions d'un ministère ou secrétariats d'État, services déconcentrés, à l'étranger, interministériel, opérateurs et des entités servicielles labellisés** sont habilités à utiliser la **marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » SANS MARIANNE NI MENTION RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**, dès lors que le bloc Marianne figure déjà sur les communications portées par l'État, conformément à la charte graphique de la marque de l'État.
- Ainsi, seuls **les services publics labellisés utilisant déjà la marque Etat** dans leurs communications **feront usage de la marque, sans Marianne ni mention République Française**, dans la version du palier sur lequel ils auront été certifiés, à savoir « *bronze* », « *argent* » ou « *or* »



Palier « Bronze »



Palier « Argent »



Palier « Or »

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

BÉNÉFICIAIRES DE LA MARQUE

USAGE

LES SERVICES PUBLICS LABELLISÉS

Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat, établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé, collectivités territoriales et leurs établissements publics

- Les services publics **en dehors de l'État labellisés** sont habilités à utiliser la **marque LABEL « SERVICES PUBLICS + » AVEC LA MARIANNE ET LA MENTION RÉPUBLIQUE FRANÇAISE.**
- Ainsi, seuls **les services publics labellisés en dehors de l'Etat feront usage de la marque, avec la Marianne et la mention République Française**, dans la version du palier sur lequel ils auront été certifiés, à savoir « *bronze* », « *argent* » ou « *or* »



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Palier « Bronze »



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Palier « Argent »



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Palier « Or »

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

GARANTS DE LA CERTIFICATION

LES ORGANISMES CERTIFICATEURS HABILITÉS PAR LA COMMISSION NATIONALE DU LABEL

ENJEU

- Matérialiser la certification entraînant l'autorisation d'usage de la marque
- Assurer une veille active sur le bon usage de la marque

USAGE

- **Après l'audit initial**, Ils apposent 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.

Palier « Bronze »



Palier « Argent »



Palier « Or »



LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

GARANTS DE LA CERTIFICATION

LES ORGANISMES CERTIFICATEURS HABILITÉS PAR LA COMMISSION NATIONALE DU LABEL

USAGE

- En situation de communication / promotion de son habilitation à certifier, l'organisme de certification présente systématiquement la marque dans ses 3 versions logotypées de paliers : « Bronze », « Argent » et « Or », avec la Marianne et la mention République Française.



*Représentation graphique de la marque utilisée par les organismes
de certification habilités dans leurs communications*

LES UTILISATEURS DE LA MARQUE LABEL « SERVICES PUBLICS + »

GARANTS DE LA CERTIFICATION

LES ORGANISMES CERTIFICATEURS HABILITÉS PAR LA COMMISSION NATIONALE DU LABEL

CONTRÔLE

- Les organismes certificateurs habilités s'assurent, tout au long du cycle de certification, du respect de l'usage de la marque.

En cas de manquement constaté aux dispositions du règlement d'usage, après que le service public labellisé a été invité à s'en expliquer, il lui notifie les manquements avérés par tout moyen et le met en demeure de se mettre en conformité. Il peut procéder à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de la certification.

En cas d'usage non conforme de la marque constaté par l'État, le garant de la certification en sera informé et en tirera les conséquences sur la certification.