



Charte de communication

Jun 2016

Sommaire

Les logos, les couleurs.....	3
Les règles d'utilisation des logos.....	5
Les entête A4	7
Les affiches.....	8

Deux logotypes Marianne existent :

- Le premier concerne les administrations ayant mis en place les engagements du référentiel Marianne (logotype 1 standard).
- Le second concerne les administrations ayant été labellisées par un organisme de certification extérieur, attestant de la bonne application des engagements (logotype 2 label).

La différence entre ces deux logotypes est la corolle extérieure apposée au second logotype, dans laquelle est mentionnée « labellisé ».

Les couleurs et leurs équivalences

Le logotype doit être utilisé en quadrichromie pour les impressions (off-set ou numériques), en RVB pour le web et les logotypes importés dans les logiciels d'Office.




Logotype 1 standard







Logotype 2 label



Les références couleurs et niveaux de gris du logotype Marianne

	Quadrichromie	Trichromie	Web
	C : 47 M : 100 J : 4 N : 1	R : 153 V : 25 B : 125	#991b7d
	C : 98 M : 75 J : 8 N : 0	R : 31 V : 73 B : 147	#1f4994
	C : 2 M : 89 J : 88 N : 0	R : 228 V : 54 B : 38	#e43626

Les références couleurs d'accompagnement de l'identité Marianne pour les déclinaisons d'outils

	Quadrichromie	Trichromie	Web
	C : 47 M : 100 J : 4 N : 1	R : 153 V : 25 B : 125	#991b7d
	C : 73 M : 85 J : 1 N : 0	R : 103 V : 62 B : 144	#673e90
	C : 5 M : 95 J : 49 N : 1	R : 222 V : 37 B : 86	#de2556
	C : 98 M : 75 J : 8 N : 0	R : 31 V : 73 B : 147	#1f4994

Les règles d'utilisation

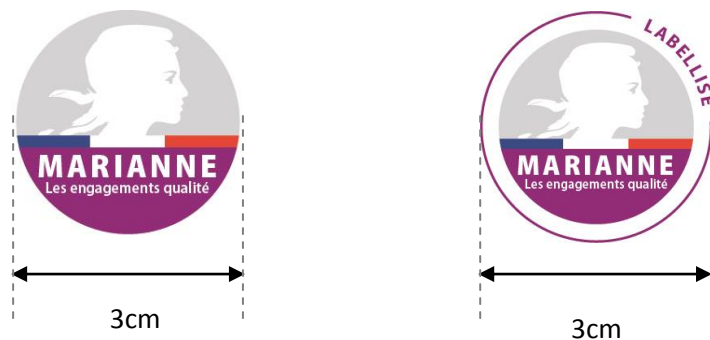
Supports print

1. **Position du logotype** : il doit être centré sur la page par rapport à la largeur du support (sauf pour le powerpoint).

2. **Espace minimum autour du logo** : l'unité de référence est la hauteur du texte « MARIANNE », à laquelle doit correspondre l'espace minimum.



3. **Taille minimum du logo** : Le logo ne doit pas mesurer moins de 30mm de large.



Supports web

Un format .png à fond transparent de logotype dédié aux usages web a été créé et doit être utilisé sur fond blanc.

Les sites Internet des administrations et des entités administratives ayant déployé le référentiel Marianne doivent faire apparaître un logo Marianne sur la page « contacts » ou « informations pratiques » de leur site web. Si possible, le logo peut également être apposé sur leur page d'accueil (si le fond est blanc) ou à défaut dans son pied de page.

Les entités labellisées Marianne par un organisme certificateur habilité par le SGMAP doivent utiliser le logotype 2 « label ».

Les entités qui ont déployé le référentiel sans être labellisées doivent utiliser le logotype 1 « standard »

La taille minimale recommandée pour le pictogramme est de 50x50 pixels.

Ce logo doit obligatoirement comporter un hyperlien renvoyant vers la [page de présentation du Référentiel Marianne](#).



Exemple d'utilisation du logo Marianne sur site web :

The screenshot shows a website page for the Sous-préfecture de Saint-Quentin. At the top, there is a banner with the text "Les services de l'État dans l'Aisne" and a navigation menu with items like "Services de l'Etat", "Politiques publiques", "Actualités", "Publications", "Démarches administratives", and "Vous êtes...". Below the banner, there is a breadcrumb trail: "Accueil > Services de l'Etat > Préfecture et sous-préfectures > Sous-préfecture de Saint-Quentin".

The main content area is titled "Sous-préfecture de Saint-Quentin" and includes the text: "Article créé le 04/02/2013" and "Mis à jour le 29/05/2016". A paragraph states: "La sous-préfecture de Saint-Quentin est labellisée 'Marianne' par l'Afnor depuis février 2013." Below this, there is a link: "> Les 19 engagements charte Marianne - format : PDF [icon] [icon] - 0,02 Mb".

On the right side, there is a circular logo for "MARIANNE Les engagements qualité" featuring a profile of Marianne.

A highlighted box contains the following text:

Accès aux services de délivrance de titres durant la période estivale

Les services de délivrance de titres (cartes grises, permis de conduire, retraits des titres de séjour, cartes d'identité) seront accessibles uniquement le matin, du lundi au vendredi, de 8h45 à 12h00 du vendredi 1er juillet au vendredi 26 août 2016 inclus. **Attention, le service permis de conduire sera également fermé le mercredi matin.** Les autres services de la préfecture et des sous-préfectures resteront ouverts aux horaires habituels.

Below this box, it says: "Les services de la sous-préfecture seront fermés les 6 mai, 15 juillet et 31 octobre 2016."

Under the heading "Horaires et accès :", the contact information is provided:

24 rue de la sous-préfecture
02100 Saint-Quentin
Téléphone : 03 60 09 81 11
Télécopie : 03 60 09 81 21
mail : sp-saint-quentin@aisne.gouv.fr

Under the heading "Standard téléphonique :", the hours are listed:

Du lundi au vendredi de 8 h 45 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30.

Les interdits

Pour que l'ensemble des supports qui utilisent cette identité soient cohérents elle doit être reproduite homothétiquement, et sans altération de forme, couleur ou typographie.



Les typographies d'accompagnement

Nous vous conseillons d'utiliser l'arial pour vos textes.

Arial regular

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
01023456789

Arial italique

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
01023456789

Arial bold

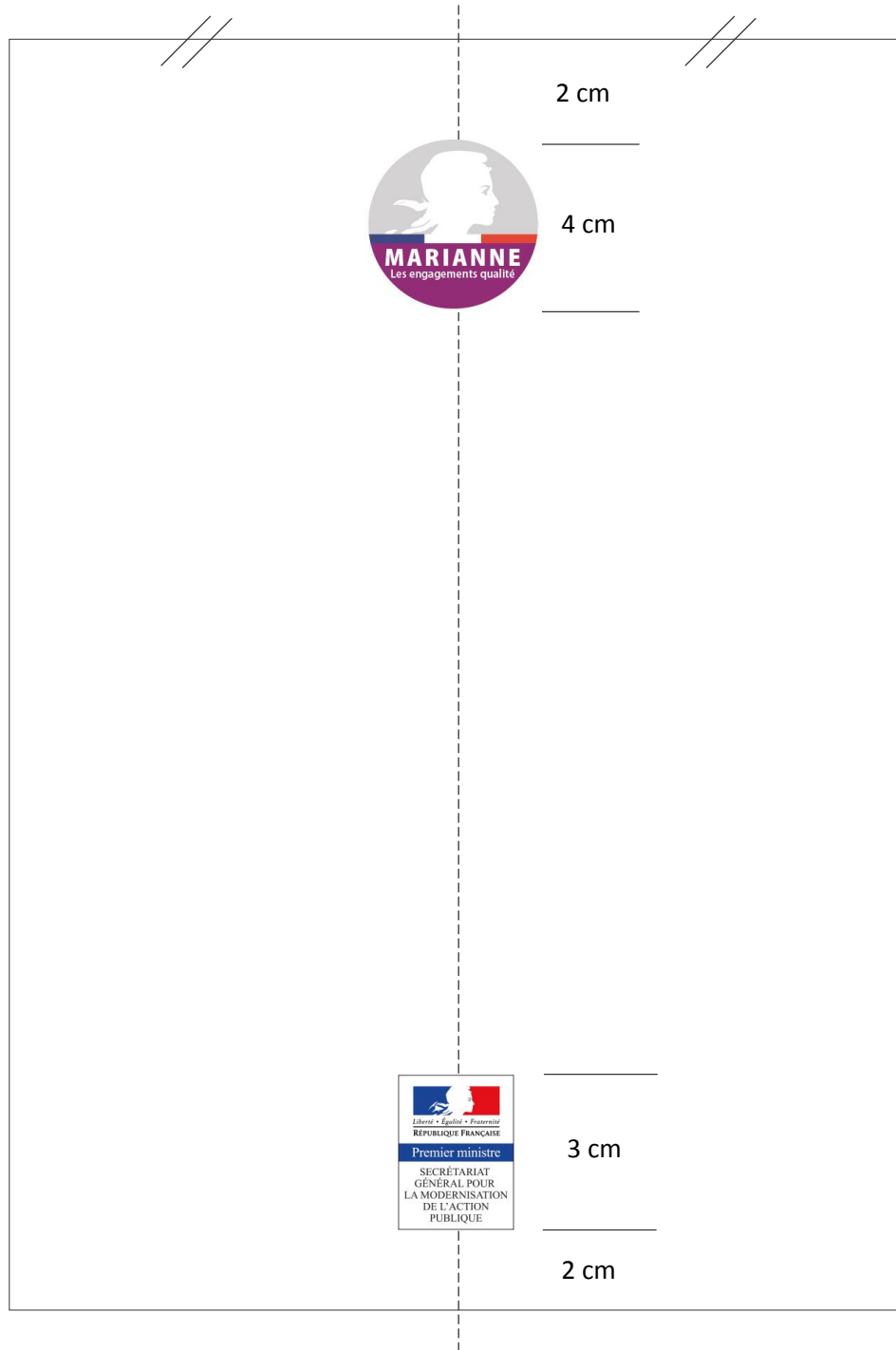
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
01023456789

Arial bold italique

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
01023456789

Entête A4

Si vous devez faire cohabiter le logotype Marianne avec le logotype d'un ministère, les deux logotypes doivent être toujours centrés dans la largeur de la page.



Affiche

Deux modèles d'affiches ont été conçus : une affiche « teaser » présentant les 5 grandes catégories d'engagements de service et une affiche « 12 engagements » reprenant le détail des engagements du référentiel orientés « usagers ».

Elles doivent être installées dans les lieux recevant du public, de façon à pouvoir être vue facilement par les visiteurs.

Le format des affiches peut être A3 x 2, A2, A1 ou A0.
Le fond est systématiquement blanc.

L'affiche « 12 engagements » peut être personnalisée avec le logo du service.

Les services engagés dans la mise en oeuvre du référentiel et qui souhaitent le recevoir doivent prendre contact avec le chef de projet « Marianne » ministériel et le service de communication de leur ministère.

Logo MARIANNE Le engagement qualité

LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE LOGO

DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

Engagement 1 Nous vous apportons les **informations indispensables** à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur **mise à jour** sur tous les supports.

Engagement 2 Nous **facilitons l'utilisation de nos services** sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

Engagement 3 Nous vous orientons vers le **bon service** ou vers la **bonne administration** et nous **vous aidons** à réaliser vos démarches.

UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

Engagement 4 Nous vous accueillons **avec courtoisie** dans le respect mutuel, nous vous **informons de votre délai d'attente** et nous veillons à votre **confort**.

Engagement 5 Nous **facilitons l'accès aux démarches** pour les personnes en situation de handicap.

Engagement 6 Nous **accueillons de manière adaptée** les personnes en difficulté.

DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

Engagement 7 Nous répondons de **façon claire et précise** à vos demandes et à vos réclamations :
• dans un **déai maximum d'une semaine** lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures).
• dans un **déai maximum de deux semaines** lorsqu'elles sont adressées par courrier.

Engagement 8 Nous **répondons à tous vos appels** en limitant au maximum votre temps d'attente.

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Engagement 9 Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour **améliorer nos services**.


Engagement 10 Nous **évaluons régulièrement votre satisfaction** et nous communiquons les résultats de ces évaluations.

LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

Engagement 11 Nous **formons nos collaborateurs** et nous leur donnons les **outils nécessaires** pour leur permettre d'orienter et de **faciliter les démarches** des usagers.

Engagement 12 Nous **évaluons nos pratiques**, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

+ Pour connaître vos droits et réaliser vos démarches, consultez www.service-public.fr, le site officiel de l'administration française.

 Retrouvez plus d'informations sur le référentiel de service et le baromètre annuel de la qualité de l'accueil sur www.modernisation.gouv.fr

Affiche « 12 engagements »

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

Un accueil aimable et attentionné

Des réponses claires dans les délais annoncés

MARIANNE
Le engagement qualité

Le service public s'engage auprès de ses agents

À votre écoute pour progresser

+ Pour connaître vos droits et réaliser vos démarches, consultez www.service-public.fr, le site officiel de l'administration française.

 Retrouvez plus d'informations sur le référentiel de service et le baromètre annuel de la qualité de l'accueil sur www.modernisation.gouv.fr

Affiche « Simplifiée »

Contact

Pour tout renseignement sur la mise en œuvre du référentiel Marianne et sur l'utilisation de l'identité visuelle Marianne : marianne.sgmap@modernisation.gouv.fr

