



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

GUIDE DE MARQUE  
DE LA CHARTE  
NATIONALE QUALITÉ  
DES SERVICES  
À LA PERSONNE



Charte <sup>nationale</sup>  
**qualité**  

---

**SERVICES À LA PERSONNE**

## 4

---

Le logotype

## 9

---

La dénomination  
Charte nationale  
Qualité des services  
à la personne

## 10





---

Les applications  
mises à disposition

## 14

---

La communication  
des organismes

- 15  Applications print
- 22  Applications signalétiques
- 24  Applications web
- 26  Applications audiovisuelles



## Pourquoi une Charte nationale Qualité ?

Initiée par des travaux avec l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne et portée par la Direction générale des entreprises (DGE), la Charte nationale Qualité des services à la personne a pour objectif de soutenir et d'accompagner l'engagement des organismes de services à la personne dans l'amélioration de la qualité de leurs services.

La Charte constitue un outil de promotion pour valoriser auprès des clients et des partenaires institutionnels les engagements pris par les organismes adhérents.

Ce guide de marque de la Charte nationale Qualité des services à la personne détaille les modalités graphiques d'utilisation du logotype par les organismes adhérents, dans leurs supports de communication.

Le respect de ces normes graphiques contribue à la cohérence des communications et la connaissance du secteur.



La liste des adhérents à la Charte nationale Qualité des services à la personne est accessible sur : [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/la-qualiteatout-pour-secteur-des-services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/la-qualiteatout-pour-secteur-des-services-a-la-personne)



# Le logotype

## LES DEUX VERSIONS EN COULEUR

Le logotype de la Charte nationale Qualité existe dans deux versions - horizontale ou verticale - afin de s'adapter au mieux aux différents supports de communication.

Ces versions se déclinent en quadrichromie pour les usages print et en RVB pour les usages à l'écran (bureautique et web).



C 0  
M 100  
J 0  
N 0

R 214  
V 15  
B 123

HTML  
#  
d60f7b

C 100  
M 20  
J 0  
N 0

R 0  
V 138  
B 207

HTML  
#  
008bd2

C 64  
M 0  
J 0  
N 0

R 122  
V 192  
B 238

HTML  
#  
7ac0ee

C 100  
M 95  
J 2  
N 10

R 0  
V 63  
B 139

HTML  
#  
003f8b

## LES VERSIONS EN NIVEAUX DE GRIS

Le logotype existe en niveaux de gris, lorsque les contraintes d'impression ne permettent pas l'usage de la couleur.

L'usage sur écran de ces versions est interdit.



## LES VERSIONS EN BLANC

Ces versions en blanc doivent être utilisées lorsque le logo en couleur n'est pas suffisamment lisible sur fond de couleur.



## LES VERSIONS EXCEPTIONNELLES

Une version exceptionnelle a été créée pour les usages en grande taille en vitrophanie.

Le symbole avec millésime est en couleur et la typographie en blanc, sur fond transparent.



## LA ZONE DE PROTECTION DE LA CHARTE

Une zone de protection autour du logo a été définie afin d'en préserver l'impact visuel.

La largeur du « e » du mot "qualité" sert de référence.

Aucun élément graphique (filet, texte...) ne doit apparaître dans le blanc tournant de la largeur de ce « e » tout autour du logo.

Ce principe s'applique à toutes les versions (horizontale ou verticale, en couleur, en niveaux de gris ou en réserve).



Les logotypes présentés dans ce guide sont millésimés 20XX mais sont réactualisés chaque année. Ils sont fournis aux organismes adhérents sur l'extranet NOVA chaque fin d'année.



## LA TAILLE MINIMALE

Pour préserver une bonne lisibilité du logotype de la Charte nationale Qualité, sa largeur ne doit pas être inférieure à 23 mm dans sa version horizontale et 13 mm dans sa version verticale.

### PRINT

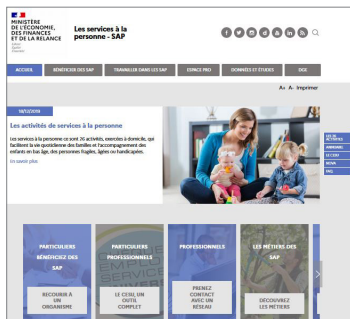


### WEB



## INTERDITS

- ❌ Le logotype ne doit pas être déformé,
- ❌ Les éléments ne doivent pas être modifiés, dissociés ou déplacés,
- ❌ Les typographies ne doivent pas être modifiées,
- ❌ Seule la DGE se réserve le droit d'utiliser une version du logotype simplifiée sans millésime, sur l'annuaire des organismes de services à la personne et sur l'extranet NOVA.





# La dénomination

# Charte nationale Qualité

# des services à la

# personne

La dénomination Charte nationale Qualité des services à la personne s'exprime à travers un logotype et un nom. Elle est valable à l'écrit et à l'oral.

« Charte nationale Qualité des services à la personne » est une marque enregistrée à l'Institut national de la propriété industrielle. Une utilisation indue du logotype ou de cette dénomination est interdite.

## **USAGES À RESPECTER**

Les adhérents peuvent utiliser la dénomination « Charte nationale Qualité des services à la personne » ou « Charte nationale Qualité » dans leurs supports de communication.

## **USAGES À PROSCRIRE**

L'utilisation d'autres dénominations est à proscrire. Par exemple :

- Charte Qualité des services à la personne
- Charte des services à la personne
- Charte nationale des services à la personne

# Les applications mises à disposition

Ce chapitre présente les outils d'information et de communication diffusés aux organismes de services à la personne ou mis à leur disposition.

## L’AFFICHE

L’affiche de la Charte nationale Qualité des services à la personne est mise à la disposition des organismes adhérents.

- La version simple, pour les adhérents non certifiés,
- La version qui intègre le logo pour une utilisation par les organismes qui détiennent une certification.

Cette affiche a vocation à figurer dans les locaux des organismes adhérents. Elle peut également figurer dans leur livret d’accueil.

Les fichiers sont téléchargeables sur l’extranet NOVA.

OMIE,  
CES  
ELANCE

### CHARTRE NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE



#### PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS

- **Accueil. Disponibilité. Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- **Clarté. Rigueur. Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- **Personnalisation. Écoute. Suivi.**  
Adapter notre intervention à l’évolution de vos besoins.
- **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**  
Mettre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- **Confidentialité. Respect. Discrétion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- **Qualité. Évaluation. Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



**CHARTÉ NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE**











**PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS**

- **Accueil, Disponibilité, Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- **Clarté, Rigueur, Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- **Personnalisation, Écoute, Suivi.**  
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- **Compétences, Expériences, Savoir-faire.**  
Prendre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- **Confidentialité, Respect, Discretion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- **Qualité, Évaluation, Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



**CHARTÉ NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE**



**PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS**

- **Accueil, Disponibilité, Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- **Clarté, Rigueur, Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- **Personnalisation, Écoute, Suivi.**  
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- **Compétences, Expériences, Savoir-faire.**  
Prendre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- **Confidentialité, Respect, Discretion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- **Qualité, Évaluation, Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



**CHARTÉ NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE**






**PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS**


- **Accueil, Disponibilité, Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- **Clarté, Rigueur, Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- **Personnalisation, Écoute, Suivi.**  
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- **Compétences, Expériences, Savoir-faire.**  
Prendre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- **Confidentialité, Respect, Discretion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- **Qualité, Évaluation, Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.



**CHARTÉ NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE**





**PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE, NOUS NOUS ENGAGEONS**

- **Accueil, Disponibilité, Réactivité.**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.
- **Clarté, Rigueur, Transparence.**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.
- **Personnalisation, Écoute, Suivi.**  
Adapter notre intervention à l'évolution de vos besoins.
- **Compétences, Expériences, Savoir-faire.**  
Prendre à votre service des intervenants compétents et professionnels.
- **Confidentialité, Respect, Discretion.**  
Respecter votre vie privée et votre intimité.
- **Qualité, Évaluation, Amélioration.**  
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer votre satisfaction.





## DÉPLIANT

**Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité des services à la personne ?**

Les travaux menés l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne et le respect de la loi n° 2011-1001 sur la Charte nationale Qualité des services à la personne s'accompagnent de engagements pour progresser dans la démarche qualité.

**Le portage par tous**

La Charte nationale Qualité est de nature et d'implication les organismes adhérents à la démarche qualité de leur organisation et de leur profession. Elle vise à encourager les porteurs pour mieux identifier les besoins et les attentes de leurs clients et de leurs usagers et pour mieux les satisfaire en leur offrant un service de qualité de la part des organismes de services à la personne agréés et adhérents pour les engagements attendus. Cela est valable à l'échelle de 2 ans.

**SIX PRINCIPES**

Responsabilité, Réactivité, Transparence, Information complète et fiable tout au long de la prestation, Sécurité, Respect, Qualité, Engagement, Satisfaction.

**La méthode**

Une auto-évaluation tous les 2 ans permettant la définition d'un plan d'actions personnalisé.

**Les outils**

- Une méthodologie de fibres pratiques et de modules types actualisés sur l'internet NCSQ, facilitant la mise en œuvre des principes de la Charte nationale Qualité des services à la personne. Cette méthodologie s'articule de 3 à 6 axes.
- Un kit de communication à la Charte - logo, affiche et guide de marque.

**Pourquoi adhérer à la Charte nationale Qualité ?**

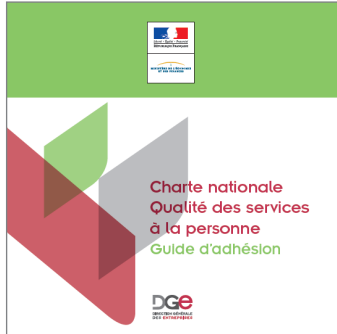
La Charte nationale Qualité des services à la personne est à la fois :

- un outil commun de référence d'un cadre de qualité de référence documentaire.
- un outil pédagogique qui vous accompagne dans la démarche d'autoévaluation continue de la qualité de votre organisme.
- un outil de promotion de votre organisme auprès de vos clients et de vos partenaires.

**Elle vous permet de :**

- être en phase réglementaire avec vos pratiques et vous engager dans une démarche d'amélioration continue.
- améliorer une certification ou une labellisation.
- anticiper le renouvellement de votre agrément.
- valider votre engagement dans la qualité.

La liste des adhérents à la Charte nationale Qualité des services à la personne est disponible sur le site : [www.chartre-nationale-qualite.org/fr/Adherents](http://www.chartre-nationale-qualite.org/fr/Adherents)



## GUIDE D'ADHÉSION

**À SAVOIR AVANT D'ADHÉRER**

**Les engagements liés à l'adhésion**

Quels que soient son profil, sa taille et ses activités, un organisme adhérent à la Charte nationale Qualité des services à la personne s'engage à respecter son règlement d'usage, déposé à l'INRS :

- 1 RESPECTER** les engagements en vigueur sur l'ensemble de ses activités
- 2 FAIRE VIVRE** les principes de la Charte nationale Qualité dans son organisation
- 3 METTRE EN ŒUVRE** les bonnes pratiques qui se déclinent de son adhésion
- 4 APPLIQUER** le guide de marque de la Charte nationale Qualité

15



## GUIDE D'UTILISATION DES OUTILS

**COMMENT ACCÉDER À LA BIBLIOTHÈQUE ?**

La bibliothèque de la Charte nationale Qualité est accessible aux organismes adhérents ou en cours d'adhésion depuis l'outil Charte Qualité des services à la personne NCSQ.

**Quel est le contenu de la bibliothèque ?**

Elle contient une série de documents généraux et de fiches pratiques visant à aider les organismes dans leur démarche d'adhésion à la Charte et dans la mise en œuvre de leur démarche qualité.

**Les fiches pratiques**

Les fiches pratiques proposent à l'organisme des éléments de méthodes et de compréhension des différents processus abordés dans le questionnaire d'auto-évaluation.

3 types de fiches pratiques sont proposés :

- Les fiches « théoriques » de la Charte nationale Qualité qui présentent les enjeux du principe, les notions documentaires et les points réglementaires associés.
- Les fiches « Faire le lien » qui donnent un éclairage pertinent sur le thème abordé, souvent méthodologique ou réglementaire.
- Les fiches « Faire » qui proposent des outils ou des exemples d'outils utilisés dans le secteur. Les organismes peuvent les adapter ou les copier à leurs pratiques.

Exemples de fiches : "Faire le lien" - Les principes réglementaires en matière d'information de consommation - « Je dois de l'organisme » - « Je dois pour effectuer le recueil et l'analyse des besoins et attentes des clients » - « Faire des liens pour recueillir » - « La prévention des risques professionnels » - « La loi Hélimontagne et Lorient » - « Faire des liens pour mieux faire la démarche qualité »

Le site de la Charte nationale Qualité des services à la personne 21

# La communication des organismes






Ce chapitre présente différents scénarios d'utilisation du logotype de la Charte nationale Qualité, pour des supports imprimés, des supports numériques, des applications en signalétique et des applications audiovisuelles.

Il présente aussi les principes de coexistence avec des logos tiers (réseaux, partenaires, autres marques de qualité, etc.).

# Applications print

## AVANT-PROPOS

Les organismes de services à la personne doivent valoriser sur leurs supports de communication leur adhésion à la Charte nationale Qualité.  
La double page suivante propose des scénarios et des conseils d'usage selon les logos à faire figurer sur les documents :

- 1❖  + 
- 2❖  +  + 
- 3❖  +  + 
- 4❖  +  +  + 
- 5❖  +  +  + 
- 6❖  +  +  +  + 

Ces principes et conseils sont valables pour tous les documents imprimés (affiche, dépliant, livret, brochure...) et peuvent être aménagés pour valoriser au mieux l'organisme, son adhésion à la Charte nationale Qualité et les partenaires éventuels.

1

LOGO ORGANISME

+



Dans ce cas de figure,

- le logotype de l'organisme est à son emplacement habituel,
- le logo "Charte nationale Qualité" se place librement dans un espace peu perturbé et de manière lisible.



2



Lorsque de nombreux logos figurent sur les documents, on groupera de préférence le logo "Charte nationale Qualité" et les logos des partenaires en bas de page.

Le logotype de l'organisme peut se placer en haut du document si c'est son emplacement habituel ; ou être placé en bas de page avec les autres logos, mais en le séparant des logos partenaires et "Charte nationale Qualité".

3



Lorsque de nombreux logos figurent sur les documents, on groupera de préférence le logo "Charte nationale Qualité" et les logos des partenaires en bas de page.

Le logotype de l'organisme peut se placer en haut du document si c'est son emplacement habituel ; ou être placé en bas de page avec les autres logos, mais en le séparant des logos partenaires et "Charte nationale Qualité".

4



Lorsque de nombreux logos figurent sur les documents, on groupera de préférence le logo "Charte nationale Qualité" et les logos des partenaires en bas de page.

Le logotype de l'organisme peut se placer en haut du document si c'est son emplacement habituel ; ou être placé en bas de page avec les autres logos, mais en le séparant des logos partenaires et "Charte nationale Qualité".

## 5



Lorsque de nombreux logos figurent sur les documents, on groupera de préférence le logo "Charte nationale Qualité" et les logos des partenaires (y compris le logotype certification) en bas de page.

Le logotype de l'organisme peut se placer en haut du document si c'est son emplacement habituel ; ou être placé en bas de page avec les autres logos, mais en le séparant des logos partenaires et "Charte nationale Qualité".

## 6



Lorsque de nombreux logos figurent sur les documents, on groupera de préférence le logo "Charte nationale Qualité" et les logos des partenaires (y compris le logotype certification) en bas de page.

Le logotype de l'organisme peut se placer en haut du document si c'est son emplacement habituel ; ou être placé en bas de page avec les autres logos, mais en le séparant des logos partenaires et "Charte nationale Qualité".

# Applications signalétiques

## LE STICKER

Ce sticker peut être apposé sur les vitrines et les véhicules des organismes adhérents.

← 6 à 14 cm →

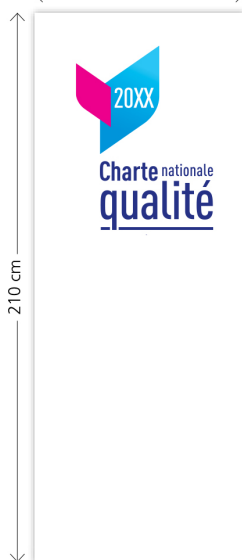


← 8 à 16 cm →

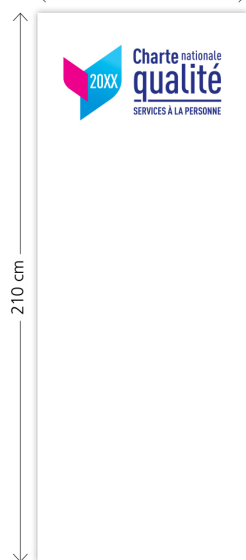


## KAKÉMONO

← 80 cm →



← 80 cm →



## LA VITROPHANIE

Pour les usages sur vitrine ou véhicule dans une plus grande taille que le sticker, nous recommandons l'utilisation de la version exceptionnelle du logotype, dans laquelle le symbole et le millésime sont en couleur, la typographie est en blanc, et le fond transparent.



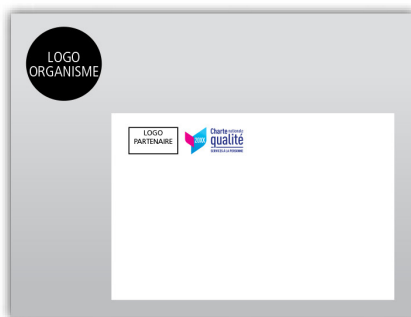
# Applications web

## APPLICATION DU LOGOTYPE SUR LE SITE INTERNET D'UN ORGANISME

Pour les utilisations sur les sites des organismes de services à la personne adhérents à la Charte nationale Qualité des services à la personne, le logotype doit être intégré au principe graphique de la page tout en optimisant sa visibilité par rapport à l'arrière fond graphique.

Le logotype doit impérativement être cliquable et renvoyer sur le site [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne), rubrique Qualité.

Sa taille ne doit pas être inférieure à 60 pixels de large.





## EXEMPLE DE BANNIÈRE

LOREM IPSUM  
DOLORS UT ENIME



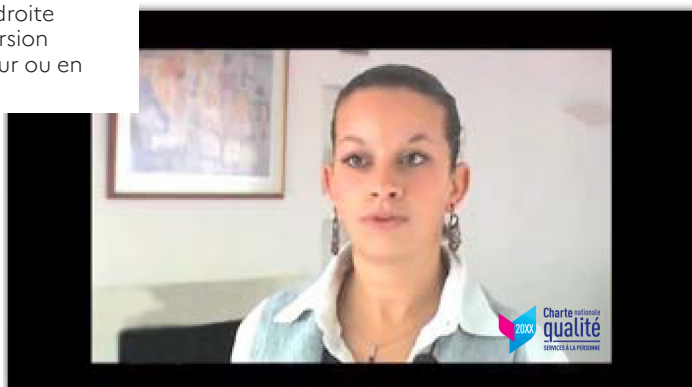
# Applications audiovisuelles

## MESSAGE AUDIO

**Nom de l'organisme** adhère à la Charte nationale Qualité des services à la personne.

## APPLICATION VIDEO

Pour les productions vidéo, il est recommandé d'utiliser le logotype en bas à droite de l'écran, dans sa version horizontale, en couleur ou en blanc.







Direction générale des Entreprises

[www.entreprises.gouv.fr/fr/services/services-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/fr/services/services-la-personne)

[www.servicesalapersonne.gouv.fr/](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/)

