

# CHARTRE D'UTILISATION DE LA MARQUE



## **03 – RÈGLES GÉNÉRALES D’UTILISATION DE LA MARQUE “ENGAGEMENT DE SERVICE”**

**03 – Préambule**

**03 – But de la marque**

**03 – Bénéficiaires du droit d’utilisation de la marque**

**04 – Exercice du droit d’utilisation de la marque**

**06 – Durée du droit d’utilisation de la marque**

**06 – Retrait du droit d’utilisation de la marque**

**06 – Audiovisuel et multimédia**

**06 – Formalités et contrôle d’utilisation de la marque**

**07 – Mode et attribution de la marque**

## **08 – RÈGLES GRAPHIQUES DE LA MARQUE “ENGAGEMENT DE SERVICE”**

**08 – Couleurs**

**08 – Sur fond de couleur**

**08 – Taille minimum**

**08 – Guide pour personnaliser votre logo**

**08 – Typographie**

# RÈGLES GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA MARQUE "ENGAGEMENT DE SERVICE"

La marque collective de certification "Engagement de service" a été déposée conformément aux dispositions de la loi du 31 décembre 1964 modifiée par la loi du 4 janvier 1991 auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle, au nom d'AFNOR qui en est le titulaire.

AFNOR a autorisé AFNOR Certification, société par actions simplifiée immatriculée auprès du RCS de Bobigny sous le n° 479076002 et dont le siège est situé au 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis, à délivrer le droit d'usage de la marque "Engagement de service".



## Préambule

La marque "Engagement de service" apporte la preuve à vos clients que vos services répondent à leurs besoins et sont conformes aux engagements de service définis dans le référentiel associé.

## But de la marque

La marque "Engagement de service" a pour but de certifier, à la demande de l'organisme, la conformité des services aux prescriptions figurant dans le référentiel choisi.

Le certificat "Engagement de service" est délivré conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

## Bénéficiaires du droit d'utilisation de la marque

Les Bénéficiaires du droit d'utilisation de la marque sont les organismes :

- ayant reçu un certificat délivré par AFNOR Certification en cours de validité, et
- qui respectent les dispositions légales et contractuelles, et
- qui respectent le présent règlement d'utilisation, ainsi que les règles graphiques applicables à la marque en question.

Conformément à l'article 20 de la loi du 31 décembre 1964, l'utilisation autorisée de la marque est strictement personnelle et ne peut être cédée à un tiers même licencié ou successeur.

### Exercice du droit d'utilisation de la marque

Toute communication sur la certification "Engagement de service" se fera dans le respect des dispositions légales et contractuelles, ainsi que du présent règlement d'utilisation et des règles graphiques applicables.

D'une façon générale, toute communication sur la certification doit être réalisée dans le respect des principes de clarté et de sincérité, notamment sur la portée de la certification (entités, sites et activités certifiés).

Le numéro du certificat à proximité du logo est facultatif.

En outre, le marquage d'une certification de service quelle que soit sa forme ou son libellé ne devra pas prêter à confusion avec une certification de produit et/ou de système de management.

Certaines professions (structure d'exercice professionnel des professions réglementées...) sont soumises à des dispositions particulières relatives à la communication. Dans ces cas précis, la communication sur la certification doit être réalisée par les organismes dans le respect de ces dispositions.

L'article 137 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 modifiant le Code de la Consommation prévoit notamment que : « lorsque l'organisme certifié veut faire référence à la certification dans une publicité, sur l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service ainsi que sur tous documents commerciaux, celle-ci doit être accompagnée d'informations claires permettant au consommateur ou à l'utilisateur d'avoir facilement accès aux caractéristiques certifiées ».

Le marquage relatif à la certification "Engagement de service" doit faire apparaître les mentions suivantes :

- 1 la marque collective de certification Engagement de service,
- 2 le code d'identification du référentiel à 3 chiffres,
- 3 le nom du référentiel tel qu'il doit apparaître dans le logo,
- 4 le site [www.afnor.org](http://www.afnor.org), qui donne les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté.

... / ...



## RÈGLES GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA MARQUE "ENGAGEMENT DE SERVICE"

La marque "Engagement de service" peut notamment être utilisée par l'organisme pour l'enseigne de magasins, la signalisation des vitrines, les véhicules d'entreprise, ou tous documents et supports commerciaux publicitaires.



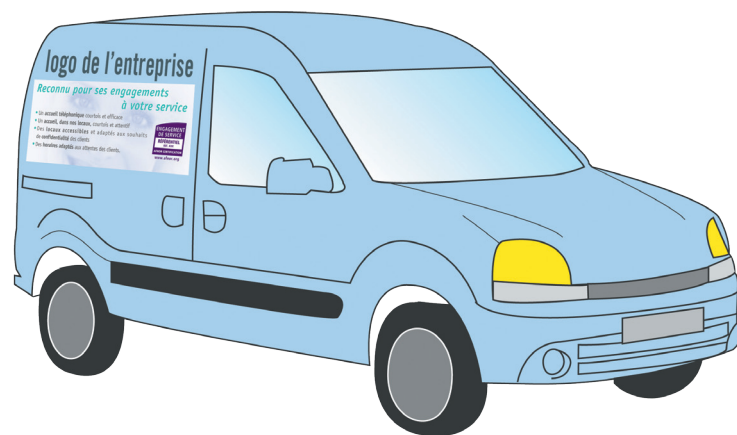
### Utilisation spécifique du logo sur la documentation

L'organisme peut souhaiter voir sa certification mentionnée par un distributeur, par exemple dans un catalogue. L'organisme est alors responsable vis-à-vis d'AFNOR Certification du respect des règles du présent document, il doit notamment s'assurer qu'il n'y a pas de risque de confusion sur l'identité du certifié, ni sur l'objet de la certification. Il fera par exemple apposer la mention de sa certification à côté de son nom et non à côté d'une représentation du service (son logo lorsqu'il est exclusivement figuratif, ses illustrations – textes et images).

### Utilisation spécifique du logo sur les produits/emballages

Les entreprises de négoce dont les services sont certifiés prendront garde tout particulièrement à ne pas induire de confusion entre leur certification et celle éventuelle de leurs fournisseurs, particulièrement sur les conditionnements qu'elles réalisent.

Le logo "Engagement de service" ne pourra en aucun cas être utilisé sur le produit ou tout emballage de produit visible par le consommateur.



## Durée du droit d'utilisation de la marque

---

L'autorisation d'utiliser la marque restera acquise tant que l'organisme continuera à satisfaire aux conditions du droit d'utilisation de la marque et à bénéficier de son certificat.

Un certificat peut faire l'objet d'une suspension de validité notamment, soit à la demande de l'organisme, par exemple en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au référentiel, soit à titre de sanction, en raison d'écarts constatés par rapport au référentiel, ou encore notamment en raison de manquements aux engagements contractuels.

Pendant la suspension, l'organisme ne peut faire état de sa certification, au risque de faire l'objet d'un retrait définitif de certificat.

## Retrait du droit d'utilisation de la marque

---

AFNOR Certification se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de la marque aux organismes s'étant vu attribuer un certificat dès lors que les conditions d'utilisation de la marque ne sont plus remplies. Un tel retrait du droit d'utilisation doit être suivi d'exécution immédiate et toutes dispositions doivent être prises sans délai pour faire disparaître la marque dont le droit d'utilisation est ainsi retiré notamment de toutes vitrines, documents et supports commerciaux publicitaires.

## Audiovisuel et multimédia

---

Les présentes règles se transposent dans toute la mesure du raisonnable aux communications audiovisuelles.

L'organisme peut apposer la marque de certification "Engagement de service" sur son site Internet dans le respect des présentes, ainsi que des dispositions légales et contractuelles.

La marque peut donc être directement reliée au certificat électronique de l'entreprise, consultable via le portail Internet du Groupe AFNOR.

Toutefois, l'organisme s'engage à supprimer la marque "Engagement de service", sans délai, à première demande d'AFNOR Certification, étant précisé qu'AFNOR Certification formulera sa demande, dès lors qu'elle estime que le contenu du site Internet de l'organisme est non conforme à son éthique, qu'il est de nature à nuire aux intérêts, directs ou indirects, d'AFNOR Certification et/ou des entités faisant partie du Groupe AFNOR.

## Formalités et contrôle d'utilisation de la marque

---

AFNOR Certification procédera aux mesures suivantes afin d'assurer le bien-fondé de l'attribution des certificats :

- surveiller après la délivrance du certificat, le maintien de la conformité aux critères des dispositions qui, pour l'organisme considéré, ont fait l'objet d'une certification,
- assurer contact et relation avec les instances ou les organismes étrangers ayant un objet similaire, notamment en vue de parvenir à la reconnaissance mutuelle des certificats délivrés,
- étudier tout problème d'intérêt général dans le domaine d'activité d'AFNOR Certification.

... / ...

Au-delà de ces démarches, AFNOR Certification se donne des modes d'action afin de remplir son objet sans que cette énumération revête un caractère limitatif. Elle met, en outre, en œuvre les moyens nécessaires pour :

- effectuer dans les organismes qui le demandent toute mission en rapport avec le contrôle de la conformité et des dispositions prises par l'organisme avec les prescriptions du ou des référentiel(s) concerné(s),
- délivrer des certificats à la suite de la procédure de certification,
- promouvoir les certificats qu'elle délivre, établir et signer avec des tiers tout contrat correspondant aux objectifs d'AFNOR Certification.

### Mode et attribution de la marque

---

Pour répondre aux demandes de certification exprimées par les organismes, AFNOR Certification sollicite des experts permanents de certification en vue d'attribuer des certificats et dont la mission est de faire en sorte que les conditions dans lesquelles s'effectuent les certifications dans leur domaine de compétence soient conformes aux règles d'AFNOR Certification.

Le Conseil Stratégique d'AFNOR Certification est seul habilité à prendre et faire exécuter la décision de retrait d'utilisation de la marque et à en fixer les modalités d'application. Il peut déléguer ce pouvoir. Si l'organisme dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, AFNOR Certification se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

# RÈGLES GRAPHIQUES DE LA MARQUE "ENGAGEMENT DE SERVICE"

Pour toutes reproductions, il est nécessaire d'utiliser les documents d'exécution numérique (.eps, .jpg, .png). Fichiers disponibles sur votre espace Client, dans vos outils de communication.

La marque est immuable dans sa structure et dans ses couleurs. En aucun cas, elle ne peut être redessinée ou adaptée.

## Couleurs



 Pantone Pantone 260 C	 RVB R60 V0 B90
 Quadri C70 M100 J0 N30	 RAL 4007 Violet Pourpre

Application monochrome exceptionnelle (lorsqu'il n'est pas possible d'utiliser le logo dans sa couleur d'origine)



 Noir 100 %



 Noir 60 %

## Sur fond de couleur



**NB :** Sur fonds sombres et fonds photos, un filet blanc délimite l'ensemble du cartouche. Son épaisseur est égale au filet blanc horizontal. Le texte du site Internet est en réserve blanche sur fonds foncés.

## Taille minimum



Taille minimum 1,5 cm  
Cependant si le procédé de reproduction le permet, il est possible de ramener cette taille minimum à 1 cm (exemple application print sur carte de visite).

## Guide pour personnaliser votre logo

Des mentions obligatoires, spécifiques à chaque référentiel "Engagement de Service" doivent compléter le logo. Elles figurent à la rubrique « modalités de communication » du référentiel de certification concerné.

AFNOR Certification a conçu une présentation du logo qui intègre de façon harmonieuse les mentions suivantes : ❶ la **marque Engagement de service**, ❷ le **code d'identification** du référentiel à 3 chiffres, ❸ le **nom du référentiel**, ❹ le site **www.afnor.org**.

Ce logo s'agrandit et se réduit de façon homothétique.



## Typographie

La typographie utilisée :

- pour mentionner ❸ le **nom du référentiel** = Frutiger Black condensed inclinée à 4 %.
- pour mentionner ❷ le **code à 3 chiffres** = Frutiger Bold condensed inclinée à 4 %.