



**Des plaintes sur
nos prestations?**

Charte d'utilisation du logo 'gestion des plaintes'

Guide pour l'administration fédérale



Service public fédéral
Personnel et Organisation

.be

Sommaire

1. Le logo

- 1.1. Composition
- 1.2. Taille
- 1.3. Langues
- 1.4. Couleurs
- 1.5. Versions

2. Utilisation du logo

- 2.1. Directives générales
- 2.2. Utilisation en ligne
 - a. Intégration du logo dans les pages de contact
 - b. Page spécifique pour la gestion des plaintes (facultatif)
 - c. Autres utilisations
- 2.3. Utilisation dans des imprimés

3. Où télécharger le logo?

1. Le logo

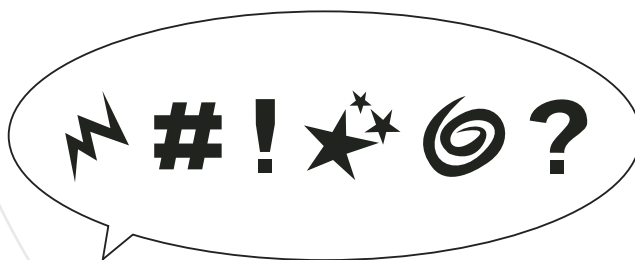
1.1. Composition

Le logo 'gestion des plaintes' se compose de deux éléments:

- un phylactère,
- un texte explicatif (baseline) sur deux lignes, 'Des plaintes sur nos prestations?'

Le phylactère, inspiré du monde de la bande dessinée, représente les plaintes et les frustrations. La symbolique est intemporelle, compréhensible et facilement reconnaissable.

Le logo permet de guider visuellement l'utilisateur dans sa démarche d'introduction de plainte auprès d'un service public fédéral. En assurant une cohérence dans la communication des institutions qui appliquent une procédure de gestion des plaintes, le logo contribue à la reconnaissance visuelle des pages internet et des documents imprimés qui sont consacrés à ce sujet.



**Des plaintes sur
nos prestations?**

Le phylactère et la baseline forment un tout indissociable. Ils ne peuvent, par conséquent, pas être utilisés séparément.

1.2. Taille

La version en ligne du logo est disponible en deux dimensions pour lui garantir une bonne lisibilité:

- 140 px (largeur), 85 px (hauteur)
- 165 px (largeur), 115 px (hauteur)

Il n'est permis ni de modifier la taille, ni de déformer le logo en ligne.

Aucune restriction de taille n'existe pour la version hors ligne du logo, la déformation du logo n'est toutefois pas autorisée. Le logo devra s'intégrer dans la mise en page du document imprimé de manière visuellement attractive et bien lisible.



1. Le logo

1.3. Langues

Le logo est disponible en 4 langues: français, néerlandais, allemand et anglais.

1.4. Couleurs

Le logo existe en version positive, noire et en version négative, gris foncé. Les modifications de teinte ne sont pas autorisées.

Le phylactère et la baseline doivent toujours être de même couleur.

1.5. Versions

Le logo existe en format .png et en gabarit Photoshop pour une utilisation sur internet, et en format .eps pour impression.

2. Utilisation du logo

2.1. Directives générales

Le logo peut être utilisé dans les publications en ligne et hors ligne des services publics fédéraux qui appliquent la démarche standardisée de gestion des plaintes.

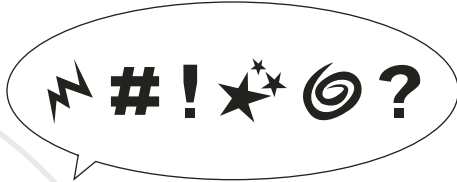

Le logo n'est jamais utilisé seul, mais toujours dans un contexte (voir illustrations plus loin).

Il n'est pas permis de modifier le logo (déformation, changement de police de caractères, modification de la baseline...). Le phylactère et la baseline formant un ensemble, ils doivent toujours être agrandis ou diminués de façon proportionnelle.

Les versions du logo reprises ci-dessous sont les seules autorisées. Une utilisation cohérente du logo contribue directement à sa reconnaissance et à une image professionnelle.

Le tableau ci-dessous reprend le logo dans les diverses versions possibles et donne des indications quant à l'utilisation en ligne et hors ligne.

Logo: deux visualisations

Version	Visualisation
Version 1 Version positive	 Des plaintes sur nos prestations?
Version 2 Version négative	 Des plaintes sur nos prestations?

2. Utilisation du logo

Logo: utilisation

	En ligne	Hors ligne
Taille	<p>Deux dimensions sont prévues pour garantir la cohérence et la lisibilité</p> <p>140 px (largeur), 85 px (hauteur) 165 px (largeur), 115 px (hauteur)</p> <p>Veuillez ne pas modifier les fichiers .png.</p>	<p>Il n'y a pas de restrictions de taille. Le logo doit être intégré à la mise en page de manière visuellement attractive et la baseline doit être bien lisible. L'utilisation s'adapte au concept général de la publication.</p>
Couleur	<p>Version positive, noire et version négative, gris foncé.</p>	<p>Version positive, noire et version négative, gris foncé.</p>
Couleur de fond	<p>Les fichiers .png du logo (avec fond transparent) en version positive et en version négative peuvent être utilisés sur fond blanc ou légèrement coloré.</p> <p>Sur fond sombre, des problèmes apparaissent aux bords du logo. Dans ce cas, il convient d'utiliser le gabarit Photoshop pour créer une version avec un fond de même couleur.</p>	<p>Les deux versions sont utilisables sur fond blanc ou coloré.</p>
Format	<p>Format .png et gabarit Photoshop.</p> <p>Un exemple de code XHTML pour l'implémentation est fourni avec les logos.</p>	<p>Format .eps.</p>
Nom de fichier et ALT tag	<p>Le ALT tag doit contenir la baseline du logo (voir le code XHTML fourni).</p> <p>Veuillez ne pas modifier le nom du fichier .png.</p>	<p>Pas d'application</p>



2. Utilisation du logo

2.2. Utilisation en ligne

Diverses utilisations sont possibles sur les sites internet. Nous les abordons par ordre d'importance.

a. Intégration du logo dans les pages de contact

Combinaison du logo et des informations qui y ont trait

La gestion des plaintes doit être mentionnée dans la page de contact générale du site internet, puisqu'elle fait partie intégrante des canaux de communication. Cette intégration se fait en **combinant le logo avec des explications et la mention des possibilités de contact**. Le tableau de la page suivante indique comment combiner le logo et l'information.

2. Utilisation du logo

Cadre logo 'gestion des plaintes'

Éléments	Obligation	Remarques
Logo	Obligatoire	Le logo ne peut pas être placé sous forme d'un lien.
Titre	Facultatif	Par exemple: "Gestion des plaintes SPF XYZ"
Texte introductif	Facultatif	Bref texte qui explique le service ou la procédure
Téléphone	Obligatoire	Précédé du mot "téléphone" or "tél." Si le numéro est gratuit, il peut être mentionné. Par exemple: Tél.: 02 222 33 44 Téléphone: 02 270 16 16 Tél. (appel gratuit): 0800 22 999
Courriel ou formulaire:	Obligatoire (un des deux ou les deux)	
- Mention adresse courriel		Précédée du mot "e-mail/courriel". Par exemple: Courriel: plaintes@adresse-du-service.be
- Lien vers formulaire internet		Par exemple: Introduisez une réclamation via le formulaire de plainte
Fax	Facultatif	Précédé du mot "Fax"
Adresse postale	Obligatoire	Par exemple: Par courrier: Selor, Gestion des plaintes, Boulevard Bisschoffsheim 15, 1000 Bruxelles
Lien vers page d'information	Facultatif	Si toute l'information n'est pas reprise dans le texte introductif (manque de place ou information trop abondante), un lien renvoie vers une page 'gestion des plaintes' qui contient l'information complète. Par exemple: Plus d'infos sur notre gestion des plaintes.

2. Utilisation du logo

Mise en page horizontale ou verticale

Selon la page à laquelle il s'intègre, le cadre du logo 'gestion des plaintes' pourra être utilisé dans une mise en page horizontale ou verticale.



Exemples d'utilisation verticale

Version noire, pas de fond

Version noire, fond clair



Version grise, pas de fond

Version grise, fond clair



2. Utilisation du logo

Exemples d'utilisation horizontale

Version noire, pas de fond



Version noire, fond clair



Version grise, pas de fond



Version grise, fond clair



2. Utilisation du logo

b. Page spécifique pour la gestion des plaintes (facultatif)

Il n'est pas indispensable de prévoir une page distincte pour la gestion des plaintes, mais cela reste possible. Dans ce cas, il faut qu'elle contienne des informations complémentaires par rapport à une mention dans la page de contact générale du site.

Le logo est réintégré à cette page pour plus de reconnaissance visuelle. Il se place en haut de page, à gauche ou à droite.

Exemple



The screenshot shows the INAMI website's complaint management page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Contacts', 'Plan du site', 'Glossaire', and 'Recherche'. The main heading is 'Avez-vous une plainte quant au service rendu par l'INAMI ?'. Below this, there is a list of links for 'Qui peut porter plainte?', 'Quelles plaintes pouvez-vous introduire?', 'Procédure de plainte', and 'Comment introduire une plainte?'. A sidebar on the left contains a menu with categories like 'Dispensateurs de soins', 'Assurés', 'Sociétés', 'Organismes Assureurs', 'Médicaments et autres...', 'Autres domaines', and 'L'INAMI'. A search bar is also visible in the top right corner.

c. Autres utilisations

Le logo peut être utilisé en tant qu'illustration (comme une photo ou un graphique) dans un communiqué de presse, un document d'actualités ou une page de contenu annonçant ou présentant la gestion des plaintes (p. ex. les résultats d'une année de gestion des plaintes). Une page de contenu renverra via un hyperlien vers la page spécifique 'gestion des plaintes' ou, si elle n'existe pas, vers la page de contact où figure le logo.

2. Utilisation du logo

2.3. Utilisation dans des imprimés

L'utilisation du logo dans les imprimés permet davantage de liberté. L'impression offre une plus grande diversité que les pages internet.

Dans les imprimés, le logo peut être utilisé dans sa version positive ou négative. Il n'est cependant pas permis d'utiliser une version en couleur.

Aucune restriction de taille n'est définie pour l'usage hors ligne. Les graphistes veillent à l'intégration harmonieuse du logo dans la mise en page des documents imprimés.

Exemple



Des plaintes sur nos prestations?

ibz Service public fédéral Intérieur

FORMULAIRE DE PLAINTE

VOS DONNÉES D'IDENTIFICATION

Nom* Prénom*
Rue* CP*
Code postal* Commune / Ville*
Téléphone / GSM
E-mail

*champ obligatoire

VOTRE PLAINTÉ

Date

3. Où télécharger le logo ?

Les versions électroniques du logo 'gestion des plaintes' peuvent être téléchargées au départ du portail du personnel fédéral, FedWeb: www.fedweb.belgium.be

Les formats suivants y sont disponibles:

- des fichiers image à utiliser sur internet:
 - fichiers .png à utiliser sur fond blanc ou de couleur claire
 - gabarit Photoshop permettant de créer une version du logo à placer sur un fond sombre
- des gabarits internet (XHTML) dont le code peut être copié vers votre page internet
- les fichiers vectoriels .eps, utilisables pour les imprimés.

Pour toute question relative à l'utilisation du logo 'gestion des plaintes', vous pouvez contacter l'adresse courriel: infologo@p-o.belgium.be