

SIGNALÉTIQUE SVA

Charte d'application graphique



Sommaire

| | | | |
|---|----------------|-------------------------------------|-----------------|
| La nouvelle signalétique des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA) | p.3 | Service payant + prix appel | p.15-20 |
| 3 familles de numéros SVA | p.4 | Les versions couleurs | p.16 |
| Service & appel gratuits | p.5-9 | Utilisation sur fond | p.17 |
| Les versions couleurs | p.6 | La personnalisation du numéro | p.18 |
| Utilisation sur fond | p.7 | La personnalisation des mentions | p.19 |
| La personnalisation du numéro | p.8 | Limite de lisibilité | p.20 |
| Limite de lisibilité | p.9 | Les interdits | p. 21-22 |
| Service gratuit + prix appel | p.10-14 | Les cas particuliers | p.23-25 |
| Les versions couleurs | p.11 | Listing des fichiers sources | p.26 |
| Utilisation sur fond | p.12 | A propos de SVA + | p.27 |
| La personnalisation du numéro | p.13 | | |
| Limite de lisibilité | p.14 | | |

La nouvelle signalétique des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA)

La réforme du modèle tarifaire des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA) a pour objectif de garantir aux consommateurs un accès simple à l'information et une lisibilité tarifaire optimale. Dans ce cadre, un travail de création d'une signalétique des SVA a été engagé à l'initiative de l'Association SVA +, avec l'ensemble des parties prenantes : l'ARCEP, la DGCCIS, la DGCCRF⁽¹⁾ et les associations de consommateurs.

La signalétique permet de distinguer prix de l'appel / prix du service et s'articule autour de 3 familles de SVA favorisant la gestion de tous les cas :

- **Le service et l'appel gratuits,**
- **Le service gratuit et l'appel payant,**
- **Le service et l'appel payants** (avec des variantes de prix possibles pour le service, très nettement affichées).

Cette charte présente l'ensemble des principes, règles et exceptions, régissant cette nouvelle signalétique, permettant une application sur tous les médias et supports hors média (numérique et packaging compris). L'AACC, l'ARPP et l'UDA⁽²⁾ ont été consultées à tous les stades d'élaboration de cette charte et la promouvront auprès de leurs adhérents.

Nous vous en souhaitons une bonne découverte et une bonne utilisation et vous invitons à vous référer aux [règles déontologiques SVA + \(svaplus.fr\)](http://svaplus.fr) pour prendre connaissance de l'ensemble des conditions tarifaires.

1) Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services (DGCCIS), Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

2) Association des Agences-Conseils en Communication (AACC), Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARRP), Union Des Annonceurs (UDA)

A propos de la réforme :

L'ARCEP a adopté, le 17 juillet 2012, une décision réformant les principes de la tarification des appels effectués vers des numéros courts ou spéciaux qui correspondent à ce que l'on appelle les services à valeur ajoutée : il s'agit de numéros permettant d'accéder, par exemple, à des prévisions météorologiques, à des services de vente à distance, ou bien encore à des services publics.

Cette réforme conduit à :

- adopter un modèle de tarification du marché de détail de ces services, dit "C+S", comprenant deux composantes : le tarif de la communication (C), identique à celui des appels vers les numéros fixes, et celui du service (S), défini par son éditeur ;
- la gratuité, au départ des mobiles, des appels vers les numéros actuellement gratuits au départ des fixes.

Initialement prévue au 1^{er} janvier 2015, L'ARCEP a révisé en juin 2014 l'entrée en vigueur de la réforme tarifaire des services à valeur ajoutée (SVA) au 1^{er} octobre 2015 afin de donner aux opérateurs et aux éditeurs le temps nécessaire pour conclure l'ensemble des négociations techniques et commerciales en vue de la mise en œuvre de cette importante réforme.

3 familles de numéros SVA

Tarification gratuite

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Tarification banalisée

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Tarification majorée

0 825 200 014

**Service 0,15 € / min
+ prix appel**

Les fichiers informatiques sources vous permettant de personnaliser vos numéros sont fournis dans des formats convenants à tous types de supports :

- ▶ en vectoriel (.ai)
- ▶ en pixel (.psd)
- ▶ en version bureautique (.ppt)

Service & appel
gratuits

**Service & appel
gratuits**

Les versions couleurs

Références :

▶ Quadrichromie : **C60 J100** ▶ Pantone : **376 C** ▶ RVB : **R120 V180 B30** ▶ Hexadécimale : **78b41e**

En dégradé couleur

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Version la plus courante, elle convient particulièrement pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Elle convient particulièrement lorsque lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité.

En niveaux de gris

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Elle convient particulièrement lorsque la trame d'impression est en noir et blanc à partir de la trame 150.

En aplat pantone

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

En aplat noir

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Ces versions conviennent particulièrement pour les impressions en une couleur (par exemple marquage sur objet publicitaire) ou lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 (PQR).

En défonce

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Elle convient particulièrement pour les impressions sur pack et dans les bandeaux défilants.

Service & appel
gratuits

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve.

Sur fond clair



Sur fond sombre



Sur fond vert



Service & appel gratuits

La personnalisation du numéro

Seul le numéro de téléphone est personnalisable. L'onglet des mentions légales est fixe.

La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Dans les versions couleurs, le numéro apparaît toujours en vert.

Dans les fichiers informatiques fournis il suffit de remplacer le numéro factice par le numéro adéquat.

Typographie utilisée : **ARIAL BOLD**

Références couleur :
▶ Quadrichromie : C60 J100 ▶ Pantone : 376 C
▶ RVB : R120 V180 B30 ▶ Hexadécimale : 78b41e

La composition du numéro :



Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.



Cette version courte est aussi
fournie dans les fichiers sources

Service & appel gratuits

Limite de lisibilité

Le cartouche signalétique a été conçu pour que la mention légale reste lisible même en petit format. Toutefois il est recommandé de ne pas descendre en dessous d'une taille minimale.

En impression

Hauteur minimale du bloc signalétique : 5,5 mm
ce qui correspond à des mentions légales en corps 6
et un numéro en corps 11.



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit, il existe deux variantes de forme qui permettent de garder des mentions légales lisibles. Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :



Sur écran

Pour une lisibilité optimum, il est préférable d'utiliser la version sans dégradé.
Hauteur minimale du bloc signalétique : 25 px
pour une résolution d'écran de 72 dpi.



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit, il existe deux variantes de forme qui permettent de garder des mentions légales lisibles. Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :



Service gratuit
+ prix appel

**Service gratuit
+ prix appel**

Les versions couleurs

Références :

▶ Quadrichromie : **C50 M40 J30** ▶ Pantone : **7544 C** ▶ RVB : **R145 V145 B155** ▶ Hexadécimale : **91919b**

En dégradé couleur

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Version la plus courante, elle convient particulièrement pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Elle convient particulièrement lorsque lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité.

En niveaux de gris

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Elle convient particulièrement lorsque la trame d'impression est en noir et blanc à partir de la trame 150.

En aplat pantone

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

En aplat noir

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Ces versions conviennent particulièrement pour les impressions en une couleur (par exemple marquage sur objet publicitaire) ou lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 (PQR).

En défonce

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Elle convient particulièrement pour les impressions sur pack et dans les bandeaux défilants.

Service gratuit
+ prix appel

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve.

Sur fond clair



Sur fond sombre



Sur fond gris



Service gratuit
+ prix appel

La personnalisation du numéro

Seul le numéro de téléphone est personnalisable. L'onglet des mentions légales est fixe.

La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Dans les versions couleurs, le numéro apparaît toujours en gris.

Dans les fichiers informatiques fournis il suffit de remplacer le numéro factice par le numéro adéquat.

Typographie utilisée : **ARIAL BOLD**

Références couleur :
▶ Quadrichromie : C50 M40 J30 ▶ Pantone : 7544 C
▶ RVB : R145 V145 B155 ▶ Hexadécimale : 91919b

La composition du numéro :



Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.



Cette version courte est aussi
fournie dans les fichiers sources

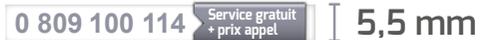
**Service gratuit
+ prix appel**

Limite de lisibilité

Le cartouche signalétique a été conçu pour que la mention légale reste lisible même en petit format. Toutefois il est recommandé de ne pas descendre en dessous d'une taille minimale.

En impression

Hauteur minimale du bloc signalétique : 5,5 mm
ce qui correspond à des mentions légales en corps 6
et un numéro en corps 11.



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit,
il existe deux variantes de forme qui permettent
de garder des mentions légales lisibles.
Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :

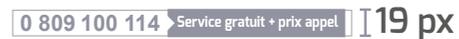


Sur écran

Pour une lisibilité optimum, il est préférable d'utiliser
la version sans dégradé.
Hauteur minimale du bloc signalétique : 25 px
pour une résolution d'écran de 72 dpi.



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit,
il existe deux variantes de forme qui permettent
de garder des mentions légales lisibles.
Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :



Service payant
+ prix appel

**Service payant
+ prix appel**

Les versions couleurs

Références :

▶ Quadrichromie : **C35 M100 N10** ▶ Pantone : **2415 C** ▶ RVB : **R165 V15 B120** ▶ Hexadécimale : **a50f78**

En dégradé couleur

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Version la plus courante, elle convient particulièrement pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Elle convient particulièrement lorsque lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité.

En niveaux de gris

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Elle convient particulièrement lorsque la trame d'impression est en noir et blanc à partir de la trame 150.

En aplat pantone

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

En aplat noir

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Ces versions conviennent particulièrement pour les impressions en une couleur (par exemple marquage sur objet publicitaire) ou lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 (PQR).

En défonce

0 825 200 014 Service 0,15 € / min
+ prix appel

Elle convient particulièrement pour les impressions sur pack et dans les bandeaux défilants.

**Service payant
+ prix appel**

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve.

Sur fond clair



Sur fond sombre



Sur fond violet



**Service payant
+ prix appel**

La personnalisation du numéro

Deux zones sont à personnaliser : le numéro de téléphone et l'onglet des mentions légales.

La typographie utilisée est l'Arial dans les deux cas, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande facilité d'application. Dans les versions couleurs, le numéro apparaît toujours en violet, le montant du service en réserve blanche.

Typographie utilisée : **ARIAL BOLD**

Références couleur :
▶ Quadrichromie : C35 M100 N ▶ Pantone : 2415 C
▶ RVB : R165 V15 B120 ▶ Hexadécimale : a50f78

La composition du numéro :

Dans les fichiers informatiques fournis il suffit de remplacer le numéro factice par le bon numéro.



Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.



Cette version courte est aussi
fournie dans les fichiers sources

Service payant + prix appel

La personnalisation des mentions légales

Seule la partie tarifaire est personnalisable, la typographie utilisée est également l'Arial.

Les mots "Service" et "+ prix appel" sont fixes, composés dans une typographie spécifique.

Il est possible d'exprimer le tarif à la minute ou à l'appel.

La largeur de l'onglet des mentions légales est susceptible de varier en fonction du texte.

Dans les fichiers informatiques fournis il suffit de remplacer la tarification factice par la tarification adéquate puis d'ajuster la largeur de l'onglet comme suit :



Partie personnalisable

Service 1 € / min
+ prix appel

Partie personnalisable

Service 0,20 € / appel
+ prix appel

**Service payant
+ prix appel**

Limite de lisibilité

Le cartouche signalétique a été conçu pour que la mention légale reste lisible même en petit format. Toutefois nous recommandons de ne pas descendre en dessous d'une taille minimale.

En impression

Hauteur minimale du bloc signalétique : 5,5 mm
ce qui correspond à des mentions légales en corps 6
et un numéro en corps 11.



0 825 200 014 Service 0,15 € / min + prix appel | 5,5 mm

Si toutefois le cartouche doit être encore réduit,
il existe deux variantes de forme qui permettent
de garder des mentions légales lisibles.
Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :



0 825 200 014 Service 0,15 € / appel + prix appel | 4 mm



0 825 200 014 Service 0,15 € / appel + prix appel | 9,25 mm

Sur écran

Pour une lisibilité optimum, il est préférable d'utiliser
la version sans dégradé.
Hauteur minimale du bloc signalétique : 25 px
pour une résolution d'écran de 72 dpi.



0 825 200 014 Service 0,15 € / min + prix appel | 25 px

Si toutefois le cartouche doit être encore réduit,
il existe deux variantes de forme qui permettent
de garder des mentions légales lisibles.
Attention de ne pas descendre au delà de ces limites :



0 825 200 014 Service 0,15 € / appel + prix appel | 19 px



0 825 200 014 Service 0,15 € / appel + prix appel | 43 px

Les interdits

- ▶ Il est interdit d'utiliser une autre couleur que celle préconisée dans la charte au risque de créer de la confusion dans la reconnaissance des familles de numéros SVA. **Dans le cas où l'environnement graphique ne permet pas d'appliquer la couleur préconisée, on utilisera la version en niveau de gris.**



- ▶ Il est interdit d'utiliser d'autres typographies que celle préconisée.
Il est interdit de modifier la typographie de l'onglet des mentions légales.



- ▶ Il est interdit de modifier l'aspect et les proportions du cartouche.



Les cas particuliers

► Sur écran

Dans le cadre d'une publicité TV ou d'une bannière web, lorsque le numéro SVA est l'objet principal de la communication et que sa mise en valeur nécessite un graphisme spécifique, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Mais, le numéro SVA dans sa signalétique chartée doit apparaître à l'écran dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture (sur le même écran ou sur un écran suivant avec les mentions légales), sans préjudice de l'application de la Recommandation Mentions et renvois de l'ARPP.

Dans le cadre d'une publicité TV ou d'une bannière web, lorsque le numéro SVA revêt un caractère « accessoire » à la communication (ex : utilisation en plan final) il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Dans ce cas, l'information tarifaire doit apparaître de la façon suivante au choix ou combiné, sans préjudice de l'application de la Recommandation Mentions et renvois de l'ARPP :

- Par la reprise des libellés exacts des mentions (exemple : service xxx €/min + prix appel), à proximité du numéro, dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture.
- Par l'intégration de la signalétique chartée dans le bandeau de mentions légales défilant en bas de l'écran.

Dans le cadre d'un programme TV, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée, avec pour obligation stricte de faire apparaître l'information tarifaire dans une taille de caractère identique au numéro de téléphone.



► En impression

Lorsque le numéro SVA est l'objet principal de la communication et que sa mise en valeur nécessite un graphisme spécifique, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Mais, le numéro SVA dans sa signalétique chartée doit apparaître sur le support de communication dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture (par exemple, en bas de page avec les mentions légales), sans préjudice de l'application de la Recommandation Mentions et renvois de l'ARPP.



Exemple réduit à 40 %

► En radio

Dans le cadre d'une publicité radio, le texte doit impérativement citer les mentions légales associées à la typologie de numéro de téléphone :

► Service et appel gratuits :

“Appelez nous au 0 800 134 426, service et appel gratuits”

► Service gratuit + prix appel :

“Appelez vite le 0 809 100 114, service gratuit + prix appel”

► Service payant + prix appel :

“Contactez le 0 825 200 014, service payant 0,15€/min + prix appel”

► Supports qui, de par leur format, ne permettent pas l'insertion de la signalétique (SMS, Tweet..)

Dans ce cadre, le numéro doit être composé de la façon suivante :

- 0 800 134 426 (Service & appel gratuits)
- 0 809 100 114 (Service gratuit + prix appel)
- 0 825 200 014 (Service 0,15 €/min + prix appel)

► Liste de numéros

Il est possible de regrouper plusieurs numéros de même typologie dans un même cartouche.

| | |
|--------------------------|---------------|
| Service abonnement | 0 800 134 426 |
| Service après-vente | 0 800 134 426 |
| Service commande | 0 800 134 426 |
| Service & appel gratuits | |

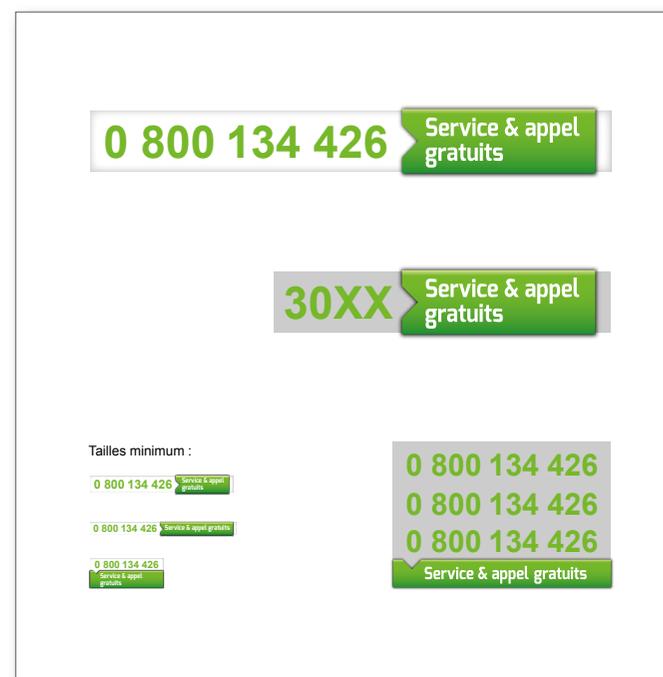
| | |
|------------------------------|---------------|
| Service juridique | 0 809 100 114 |
| Service assistance | 0 809 100 114 |
| Service gratuit + prix appel | |

| | |
|---------------------------------|---------------|
| Météo | 0 825 200 014 |
| Actualités | 0 825 200 014 |
| Service 0,15 €/min + prix appel | |

Listing des fichiers sources

| | .ai | .psd | .ppt |
|-------------------------------------|-----|------|------|
| Service et appel gratuit : | | | |
| CMJN | X | | |
| RVB | X | X | X |
| CMJN simplifié | X | | |
| RVB simplifié | X | X | X |
| Niveaux de gris | X | X | X |
| Pantone | X | | |
| Noir | X | X | X |
| Service gratuit + prix appel | | | |
| CMJN | X | | |
| RVB | X | X | X |
| CMJN simplifié | X | | |
| RVB simplifié | X | X | X |
| Niveaux de gris | X | X | X |
| Pantone | X | | |
| Noir | X | X | X |
| Service payant + prix appel | | | |
| CMJN | X | | |
| RVB | X | X | X |
| CMJN simplifié | X | | |
| RVB simplifié | X | X | X |
| Niveaux de gris | X | X | X |
| Pantone | X | | |
| Noir | X | X | X |

Planche type :



A propos de SVA+

Organisme d'autorégulation créé à l'initiative des opérateurs de communication électronique et des éditeurs de Services à Valeur Ajoutée, SVA+ est l'instance déontologique spécifique aux SVA téléphoniques qui définit les règles d'usage légitimes des SVA et porte les Recommandations Déontologiques auprès des acteurs du secteur.

SVA+ a pour vocation de lutter contre les pratiques déloyales et de proposer des évolutions dans son secteur pour assurer une cohérence déontologique afin de garantir des services de qualité aux consommateurs en les informant de manière claire et en assurant la protection du consommateur et de la jeunesse

[Site SVA+](#)

