



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE
ET DE L'EMPLOI

MINISTÈRE DU BUDGET
DES COMPTES PUBLICS
DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

Cedef, centre de documentation Économie-Finances

12, place du Bataillon du Pacifique
75012 Paris – M° Bercy
téléphone : 01 53 18 72 00 - télécopie : 01 53 18 36 39
cedef@finances.gouv.fr
www.cedef.bercy.gouv.fr - <http://twitter.com/DocCedef>



ouvert à tous les publics, du mardi au vendredi de 10 h. à 12 h. et de 13 h. à 17 h.

Charte d'accueil

À l'attention des usagers

Décembre 2009

Ce document est destiné à présenter le Cedef à ses utilisateurs.
Il détaille les champs d'intervention du service, les modalités d'accès,
les prestations proposées, ainsi que les engagements que prennent
les documentalistes pour assurer un service de qualité.

— SOMMAIRE —

Publics	p. 2
Domaines de compétence	p. 2
Documents et produits	p. 3
Service questions-réponses	p. 4
Tarifs	p. 5
Engagements qualité	p. 6

I — Publics

Le Cedef est le centre de documentation externe du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et du ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État. Il est ouvert à tous : particuliers, professionnels, étudiants, agents des autres administrations publiques.

Il garantit une totale confidentialité des demandes qui lui sont soumises. Les données personnelles fournies par les usagers ne sont conservées que le temps nécessaire aux impératifs de gestion. Elles ne font l'objet d'aucune utilisation postérieure au traitement des demandes. La base de données statistiques utilisée par le service ne recense aucune mention nominative.

Les demandes des usagers ne peuvent être transmises qu'à d'autres services ministériels et uniquement si cette transmission est nécessaire à leur traitement. L'utilisateur en est alors informé.

II — Domaines de compétence

Le Cedef est compétent pour répondre à toute demande relevant des champs d'intervention des ministères auxquels il est rattaché :

- comptabilité publique
- concurrence et consommation
- crédit, placement, secteur bancaire et financier, assurance
- économie générale : croissance, indices et taux, relations commerciales internationales
- emploi et formation professionnelle
- entreprises
- finances publiques, budget de l'État et des collectivités territoriales
- fiscalité des professionnels et des particuliers
- fonction publique, modernisation de l'État
- industrie, services
- marchés et contrats publics
- tourisme

Il répond également à toute question relative à l'organisation et au fonctionnement des ministères économiques et financiers.

La mission du Cedef est d'aider l'utilisateur dans ses recherches, soit en lui communiquant les informations précises qu'il désire, soit en lui indiquant la manière de les obtenir en l'orientant vers les sites internet renfermant l'information recherchée, et/ou les services ou organismes compétents pour lui répondre.

Composé d'une équipe de documentalistes, le Cedef ne développe pas de compétences techniques sur les sujets qu'il traite. Il ne peut apporter aux usagers que des informations factuelles et de portée générale.

En aucun cas le Cedef ne prend position sur des questions à caractère polémique ou politique. Il n'est pas davantage habilité à procéder à l'interprétation ou à l'explication de textes ou documents, ni à se prononcer sur les cas personnels qui lui seraient soumis.

Le Cedef a pour vocation de donner accès aux documents administratifs produits par ses ministères de tutelle. Ces derniers disposant par ailleurs d'un [service d'archives](#), le Cedef ne conserve dans son fonds que la documentation datant de 10 ans au plus. En ce qui concerne les documents budgétaires, ils ne sont conservés que sur 5 ans.

Les réponses qu'il fournit aux demandeurs sont le résultat de recherches strictement documentaires ; elles n'engagent pas la responsabilité de l'administration et ne lui sont en aucun cas opposables.

III — DOCUMENTS ET PRODUITS

Dans le cadre de la [loi sur l'accès aux documents administratifs](#), sont consultables au Cedef :

- les bulletins officiels des directions des deux ministères sur 10 ans
- les documents budgétaires sur 5 ans
- la documentation administrative en vigueur

Le Cedef propose par ailleurs en consultation :

- un fonds documentaire composé d'ouvrages, de rapports et de périodiques
- les textes officiels : lois, décrets, circulaires budgétaires, instructions comptables
- les publications des deux ministères
- une sélection de cédéroms et de bases de données économiques et juridiques

Il met également à disposition gratuitement les produits suivants :

- des fiches thématiques liées à l'actualité des salons et manifestations
- des brochures et dépliants
- des bibliographies thématiques (sur demande)

Un **espace librairie** propose des ouvrages édités par les services des ministères économique et financier, en vente sur place ou à distance :

- les ouvrages du département Histoire économique et financière
- les ouvrages des Éditions de l'industrie

Le Cedef réalise enfin un **site internet** (www.cedef.bercy.gouv.fr), hébergé par les portails des ministères de l'Économie et du Budget, proposant des contenus et sources d'information en évolution. Il offre des accès thématiques, ainsi que les produits documentaires suivants :

- des synthèses documentaires et des fiches d'actualité
- des questions-réponses sur les demandes les plus fréquentes
- des bibliographies thématiques actualisées
- un répertoire de sites internet
- une bibliothèque en ligne

Les documents et produits proposés par le Cedef sont accessibles sur place ou, à distance, à partir du site internet du Cedef ou par l'intermédiaire des documentalistes. Le catalogue des publications disponibles au Cedef est consultable sur place ou à partir du site internet.

Le compte DocCedef ouvert sur le site Twitter permet aux internautes de suivre l'actualité du Cedef et de son site internet : <http://twitter.com/DocCedef>.

IV — Service questions-réponses

L'utilisateur du Cedef est invité à poser ses questions par le moyen de son choix : lors d'une visite sur place, par téléphone, par messagerie électronique, par courrier ou par télécopie. Il lui est répondu en général par la même voie, ou par tout autre moyen, selon les possibilités et en fonction de ses préférences.

1 / Conditions générales d'accueil du public

Le Cedef est un lieu ouvert à tous les publics, du mardi au vendredi, de 10 heures à 12 heures et de 13 heures à 17 heures. Il offre un espace de consultation sur place accessible sans rendez-vous, aux heures d'ouverture et dans la limite des places disponibles.

L'accueil y est assuré par des documentalistes habilités à répondre aux questions entrant dans les champs de compétence définis au chapitre II. Par leur intermédiaire, les usagers peuvent obtenir, en consultation, les documents disponibles dans le fonds documentaire. Celui-ci n'est pas accessible en libre-service.

L'utilisateur peut également effectuer ses recherches de manière autonome à partir de postes informatiques en libre-service permettant la consultation de tous les sites internet publics. Les documentalistes restent à sa disposition pour le guider dans ses recherches.

Des prises de courant placées à proximité des tables de consultation permettent le branchement d'ordinateurs portables. En revanche, les postes en libre-service ne permettent la connexion d'aucun périphérique. L'usage des supports d'enregistrement amovibles (disquette, clé USB, etc.) ou de cédéroms n'est pas autorisé.

Des documents d'information gratuits sont mis à disposition dans l'espace d'accueil.

Lors de leur visite, les usagers sont invités à respecter certaines règles simples de convivialité. Il leur est demandé notamment de :

- respecter la tranquillité des lieux en évitant d'élever la voix et en prenant soin d'éteindre leur téléphone mobile ;
- ne pas introduire d'animaux dans l'enceinte du service ;
- ne pas consommer de nourriture sur place.

2 / Accueil des personnes handicapées

Le Cedef est situé en rez-de-chaussée, avec un accès direct de la rue. Sa situation de plain-pied permet aux personnes à mobilité réduite d'y accéder sans obstacle.

La banque d'accueil, les tables de travail et les postes informatiques sont accessibles aux fauteuils roulants. Les sanitaires sont aménagés pour accueillir les personnes handicapées.

Le Cedef est équipé d'un système de boucle magnétique, destiné à faciliter la communication avec les personnes malentendantes, appareillées ou non.

Les chiens guides d'aveugles ont accès aux locaux sans restriction, conformément à la [loi du 30 juillet 1987](#), article 88.

3 / Accès à distance

Parallèlement à l'accueil physique, plusieurs modalités d'accès à distance sont proposées :

- renseignements par **téléphone** : 01.53.18.72.00, du mardi au vendredi de 10h à 12h et de 13h à 17h ; l'interlocuteur est pris en charge par un serveur vocal, puis, s'il le désire, mis en relation avec un documentaliste, dans la limite des disponibilités et des horaires d'ouverture ; une messagerie vocale permet à l'utilisateur de laisser ses coordonnées en dehors des horaires d'ouverture : un documentaliste le rappelle dès la plage d'ouverture suivante ;
- **courrier électronique** : cedef@finances.gouv.fr ; à partir du site internet du Cedef, l'utilisateur est invité à remplir un formulaire de demande qui est transmis au service pour traitement par un documentaliste ;
- **courrier postal** : 12, place du Bataillon-du-Pacifique, 75572 Paris Cedex 12 ;
- **télécopie** : 01.53.18.36.39.

Par ailleurs de nombreuses [questions-réponses](#) en ligne permettent aux usagers d'obtenir un premier niveau d'information sur les questions les plus fréquemment posées.

V — Tarifs

Les prestations proposées par le Cedef sont gratuites, à l'exception de la fourniture de copies et des ouvrages vendus dans l'espace librairie.

La copie de documents ou d'écrans est facturée au prix unitaire de 0,15 € TTC, au titre de la participation aux frais de reprographie.

Les agents en fonction dans un ministère, sur présentation d'un justificatif, sont exemptés du paiement des copies.

Les ouvrages de l'espace librairie sont vendus au prix public mentionné par l'éditeur. Des remises sont accordées pour certains publics (étudiants, libraires), ainsi que pour les commandes en nombre.

La communication téléphonique d'accès au Cedef est facturée par l'opérateur du demandeur selon la tarification en vigueur, sans surtaxe.

VI — Engagements qualité

En décembre 2007, le Cedef a obtenu le Label Marianne. Cette labellisation s'inscrit dans la continuité de la démarche qualité suivie depuis 2005 avec l'adoption de la Charte Marianne, mise en place par la fonction publique pour améliorer l'accueil dans les services de l'État.



Dans le cadre du Label Marianne, le Cedef prend **dix-huit engagements pour un accueil de qualité** :

- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture
- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement
- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite
- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté
- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels
- Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 10 jours ouvrés
- Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 3 jours ouvrés
- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons
- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements
- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats
- Nous exprimons notre volonté d'améliorer l'accueil en impliquant notre personnel
- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers
- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements
- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue
- Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus

Les résultats des enquêtes annuelles de satisfaction liées aux engagements qualité sont disponibles en ligne : www.cedef.bercy.gouv.fr, rubrique présentation, [qualité](#).