



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION  
ET DES COMPTES PUBLICS

## Cedef, centre de documentation Économie-Finances

12, place du Bataillon du Pacifique  
75012 Paris – M° Bercy  
téléphone : 01 53 18 72 00

[cedef@finances.gouv.fr](mailto:cedef@finances.gouv.fr) - [www.economie.gouv.fr/cedef](http://www.economie.gouv.fr/cedef) - <http://twitter.com/DocCedef>



*Le Cedef est ouvert à tous les publics, du mardi au vendredi :  
sur place de 13 h à 17 h, par téléphone de 10 h à 12 h et de 13 h à 17 h.*

# Charte d'accueil

## À l'attention des usagers

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 des ministères économiques et financiers. 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, et en particulier :

- comptabilité et gestion publique
- concurrence et consommation
- crédit, placement, secteur bancaire et financier, assurance
- économie générale : conjoncture, indicateurs économiques, indices et taux
- entreprises
- finances publiques, budget de l'État et des collectivités territoriales
- fiscalité des professionnels et des particuliers
- industrie, services, tourisme
- marchés et contrats publics

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

La mission du Cedef consiste à guider l'utilisateur dans ses recherches, en lui communiquant les informations précises dont il a besoin, en le dirigeant vers les sites internet pertinents, et/ou en l'orientant vers 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 son administration de tutelle. Son fonds se limite à la documentation datant de 10 ans au plus. Les documents plus anciens sont conservés par le service des archives économiques et financières ([www.economie.gouv.fr/caef](http://www.economie.gouv.fr/caef)).

Les réponses apportées 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 n° 78-753 du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs, les publications des ministères économiques et financiers sont consultables au Cedef.

Le Cedef propose par ailleurs en consultation un fonds documentaire composé d'ouvrages, de rapports et de périodiques.

Il met également à disposition gratuitement des brochures et dépliants édités par les administrations économiques et financières, ainsi que des bibliographies thématiques sur demande.

Le Cedef réalise enfin un site internet ([www.economie.gouv.fr/cedef](http://www.economie.gouv.fr/cedef)), hébergé par le portail [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr), proposant des contenus et sources d'information en évolution.

Il propose des veilles thématiques, ainsi que les produits documentaires suivants :

- des questions-réponses sur les demandes les plus fréquentes
- des bibliographies thématiques actualisées
- un répertoire de sites internet
- une bibliothèque en ligne

Un répertoire des informations publiques ministérielles a été élaboré pour répondre aux dispositions législatives, qui prévoient un droit de réutilisation des données publiques. Réalisé par les documentalistes en lien avec les services concernés, il est hébergé sur le site du Cedef.

Le site du Cedef héberge enfin la base de données Rébeca, alimentée quotidiennement par les centres de documentation de l'administration centrale des ministères économiques et financiers. Elle donne accès aux notices bibliographiques de près de 280 000 références.

Afin de suivre l'actualité du Cedef, les usagers ont la possibilité de s'abonner à la lettre d'actualité hebdomadaire publiée sur son site internet. Le Cedef anime également un compte Twitter : <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 13 heures à 17 heures. En dehors de ces horaires, les visiteurs peuvent être accueillis sur rendez-vous selon les disponibilités des documentalistes.

L'accueil 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 de supports d'enregistrement amovibles 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 (sauf exception, voir ci-dessous) ;
- ne pas consommer de nourriture sur place.

### **2 / Accueil des personnes handicapées**

Le Cedef est situé en rez-de-chaussée, avec un accès direct depuis 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.

Des places de stationnement réservées aux véhicules utilisés par les personnes à mobilité réduite sont situées à proximité, sur le boulevard de Bercy : au n° 38, ainsi qu'à l'angle de la rue de Bercy, direction quai de Bercy, face à l'entrée principale du ministère.

Les chiens guides d'aveugle 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](mailto:cedef@finances.gouv.fr) ;
- **courrier postal** : 12, place du Bataillon-du-Pacifique, 75572 Paris Cedex 12

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.

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. Cependant, la facturation n'intervient qu'à compter d'un montant dû de 1,50 €, une dispense de paiement étant accordée jusqu'à 9 copies.

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

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 l'administration pour améliorer l'accueil dans les services de l'État.



Le Label a été reconduit sans interruption depuis. L'audit mené par Afnor Certification en décembre 2016 a permis sa reconduction jusqu'en décembre 2019.

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

1. Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports
2. Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne
3. Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches
4. Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort
5. Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap
6. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté
7. Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations, dans un délai maximum de trois jours ouvrés
8. Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente
9. Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services
10. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations
11. Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers
12. Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

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