

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

*Nous vous remercions
de votre confiance et de votre
participation à la qualité de
notre accueil,
dans un respect mutuel.*

**CEDEF – Centre de documentation
Economie Finances**

**12 place du Bataillon du Pacifique
75012 Paris**

Ouvert du mardi au vendredi

- **Par téléphone au 01 53 18 72 00**
de 10h à 12h et de 13h à 17h
- **Sur place et sans RV** de 13h à 17h
- **Par télécopie au 01 53 18 36 39**
- **Par courriel :**
cedef.dpma-6c@dpma.finances.gouv.fr

Retrouvez le Cedef sur internet
[http://www.minefi.gouv.fr/minefi/ministere/
documentation/](http://www.minefi.gouv.fr/minefi/ministere/documentation/)



Charte Marianne

*du CEDEF,
Centre de documentation
du ministère de l'Économie,
des Finances et de
l'Industrie*



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

exercent leurs missions en veillant à assurer à tous
équité, transparence et accessibilité.
Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous
prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir.



Un accès plus facile à nos services

- Dans nos réponses et sur nos supports d'information, nous précisons toujours nos horaires d'ouverture

Le centre de documentation Economie-Finances vous accueille dans ses locaux du mardi au vendredi de 13h à 17h sans rendez-vous. Par téléphone, nous vous répondons du mardi au vendredi de 10h à 12h et de 13h à 17h

- Nous nous rendons plus facilement disponible par un accueil avec ou sans rendez-vous.
- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur
- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Sur notre site www.minefi.gouv.fr/minefi/ministere/documentation/ nous vous proposons un accès simple et direct à l'information et à la documentation économique, financière et industrielle
- Notre service Question /réponse par messagerie électronique vous permet d'adresser votre demande à tout moment à l'adresse :
cedef.dpma-6c@dpma.finances.gouv.fr



Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles
- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant un espace d'accueil et en mettant à votre disposition des documents d'information
- Nous veillons à vos conditions de travail en offrant un lieu de consultation calme et spacieux, équipé de tables de travail, de postes multimédias et de photocopieuses
- Nous vous accueillons en toute confidentialité



Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos réponses
- Nous répondons à vos appels téléphoniques du mardi au vendredi de 10h à 12h et de 13h à 17h. Si toute nos lignes sont occupés, nous vous proposons de laisser vos coordonnées sur un répondeur et nous vous rappelons
- Dans un délai maximum de 72 heures, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques
- Nous apportons à vos courriers postaux et télécopies dans le délai maximum de 10 jours :
 - soit une réponse définitive à votre demande
 - soit une lettre d'attente comportant le nom de la personne chargée de suivre votre demande ainsi qu'un délai de réponse



Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous mettons à votre disposition un cahier de suggestion pour formuler vos propositions et critiques
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximum de 30 jours



À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil et de nos prestations au travers d'enquêtes annuelles
- Nous mesurons périodiquement les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place (courriers, internet, accueil téléphonique)
- Nous vous informons des résultats de ces actions et des progrès accomplis au travers d'un bilan disponible sur place et sur notre site internet