

DÉCLARATION DE SERVICE



UNIVERSITÉ
LAVAL

Cette déclaration de service vise à améliorer l'expérience globale des personnes qui utilisent l'un des multiples services de l'Université Laval et constitue un engagement du personnel de l'Université à cet égard.

MISSION ET VALEURS DE L'UL

MISSION

Première université francophone d'Amérique, ouverte sur le monde et animée d'une culture de l'exigence, l'Université Laval contribue au développement de la société :

- par la formation de personnes compétentes, responsables et promotrices de changement,
- par l'avancement et le partage des connaissances dans un environnement dynamique de recherche et de création.

VALEURS

Les actions des membres de la communauté universitaire mettent au premier plan la réussite de l'étudiant et reflètent les valeurs institutionnelles fondamentales suivantes :

- le respect de la diversité des personnes, des sociétés, des savoirs et des modes de pensée;
- l'approche humaniste et éthique;
- le développement de la pensée et du jugement critiques;
- l'engagement individuel et collectif, et le leadership;
- la promotion de la création, de l'innovation et de l'excellence.

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

DU PERSONNEL QUALIFIÉ, RESPECTUEUX ET COURTOIS

À l'Université Laval, la compétence du personnel est une préoccupation de premier plan. Nous faisons donc les efforts nécessaires pour nous tenir à jour et améliorer constamment nos façons de faire.

Comme membres du personnel de l'Université Laval, nous avons la volonté de vous offrir un service de qualité. C'est pourquoi, lors de nos interactions :

- nous écoutons attentivement vos besoins;
- nous vous offrons un service poli, respectueux, courtois et efficace;
- nous nous identifions.

DES SERVICES ACCESSIBLES

Nous sommes accessibles et mettons à votre disposition différents moyens de communiquer avec nous, notamment :

- des bureaux facilement accessibles grâce à une signalisation adéquate et un horaire d'ouverture adapté aux besoins du plus grand nombre. Nos installations sont généralement adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap;
- un service téléphonique sans frais offert partout au Canada et aux États-Unis;
- un site Internet complet, qui donne accès en tout temps à une foule de renseignements utiles ainsi qu'aux formulaires nécessaires pour effectuer vos démarches aisément.

Nos services en ligne sont axés sur l'accessibilité, la convivialité et l'efficacité. Entre autres, grâce à la plateforme Capsule et au portail des cours (ENA), les étudiants accèdent à leur dossier personnel en tout temps. En outre, les services en ligne vous permettent :

- de réaliser des transactions facilement, dans un environnement sécuritaire;
- d'obtenir de l'assistance, en cas de besoin.

Durant les périodes d'ouverture, vous avez la possibilité de parler à un agent qui vous donnera des renseignements généraux ou, au besoin, qui vous mettra en contact avec la personne ou le service le mieux habilité à vous fournir des renseignements spécialisés adaptés à votre situation.

Dans le cas où vous auriez à communiquer avec un membre du personnel absent ou occupé, vous aurez la possibilité de laisser un message sur une boîte vocale. En cas d'absence prolongée de celui-ci, vous serez informé de la date du retour ainsi que la personne avec qui communiquer pour obtenir une assistance immédiate.

DE L'INFORMATION DE QUALITÉ, ACCESSIBLE ET CLAIRE

À l'Université Laval, nous portons une attention soutenue à la qualité de nos communications et à l'information que nous transmettons. Pour ce faire :

- nous utilisons un langage clair, simple et accessible;
- nous donnons des renseignements précis et exacts;
- nous nous assurons de l'exactitude de l'information publiée sur nos sites Internet et dans nos documents imprimés et nous la tenons à jour;
- nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions à votre endroit;
- nous collaborons avec les autres unités du campus afin d'améliorer la qualité des services qui vous sont proposés et d'enrichir votre expérience.

UN SOUCI CONSTANT ACCORDÉ AU RESPECT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À l'Université Laval, nous sommes soumis à l'article 65 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Pour nous y conformer :

- nous vous informons que les renseignements nominatifs sont en tout temps confidentiels.
- nous nous assurons que seules les personnes qui doivent les recevoir dans l'exercice de leurs fonctions les traitent, et ce, en conformité avec la Loi.
- nous veillons à ce que les renseignements que nous détenons à votre sujet servent uniquement aux fins auxquelles ils ont été recueillis.

UN TRAITEMENT RIGoureux DE VOS DEMANDES DE SERVICES

À l'Université Laval, nous traitons vos demandes en nous appuyant sur les principes qui nous sont chers, soit l'équité, la transparence, la diligence, la confidentialité et l'impartialité.

LES SERVICES OFFERTS

VOS BESOINS					
Obtenir des renseignements généraux sur les programmes d'études ou sur un service offert à l'Université Laval.	X	X	X	X	X
Obtenir des renseignements précis concernant une situation particulière.	X	X	X	X	X
Obtenir une réponse de l'Université Laval à la suite d'une transaction.	X	X	X	X	X
Obtenir des renseignements sur une décision rendue par l'Université Laval.		X	X	X	X

LÉGENDE



En ligne



Par courriel



Par téléphone



En personne



Par courrier

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Au moment où vous nous transmettez une demande, nous mettons tout en œuvre pour y répondre avec diligence et professionnalisme. Les délais indiqués ci-dessous sont calculés en **jours ouvrables** et commencent à la **date de réception de votre demande**.

Si la question ou la demande est incomplète, les délais de traitement sont alors suspendus jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants.

NOS ENGAGEMENTS SELON LE MODE DE PRESTATION

MODE DE PRESTATION	STANDARDS HABITUELS
Par Internet	
Disponible en tout temps	-
Par courriel	
Recevoir un accusé réception à une question envoyée par courriel	1 jour
Recevoir une réponse à une question envoyée par courriel qui nécessite l'intervention d'un employé en particulier	1 à 2 jours
Par téléphone	
Attente en ligne avant de parler à l'un des membres du personnel d'accueil	1 à 10 minutes
Nombre d'intervenants nécessaires pour parler à la personne la mieux habilitée à vous répondre	1 à 3
Réponse à la suite d'un message laissé dans la boîte vocale d'un employé	1 à 2 jours
À nos bureaux	
Attente pour qu'un membre du personnel vous accueille lorsque vous vous présentez à un bureau	Moins de 10 minutes
Attente pour rencontrer un membre du personnel en mesure de répondre à vos questions relatives à une situation particulière, sans rendez-vous	Toujours dans les meilleurs délais
Par la poste	
Recevoir une réponse à une question envoyée par courrier ou télécopieur	5 à 15 jours

À certaines périodes clés de l'année universitaire, l'Université Laval doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que ces standards ne puissent être atteints, en raison d'une demande beaucoup plus grande. Si des délais supplémentaires nous sont nécessaires pour assurer un suivi de qualité à votre demande, nous vous en informerons. De plus, nous mettrons les efforts nécessaires pour nous rapprocher des standards que nous avons établis.

VOS RESPONSABILITÉS

Nous souhaitons vous offrir le meilleur service, et ce, dans les meilleurs délais. Pour y arriver, nous comptons sur vous pour :

- préciser clairement votre situation et vos attentes;
- nous fournir des renseignements complets, exacts et à jour concernant votre situation ainsi que votre identifiant UL (Idul, NI ou carte étudiante), le cas échéant;
- nous acheminer tous les documents requis dans les délais prescrits;
- toujours utiliser votre adresse @ulaval.ca, le cas échéant;
- vous adresser avec respect au personnel de l'Université Laval;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions.

TRAITEMENT DE LA PLAINTE

En dépit de l'énergie que nous consacrons, jour après jour, à l'atteinte de hauts standards en matière de prestation de services, il est possible que vous soyez insatisfait. Dans un tel cas, vous devez adresser votre plainte à l'adresse suivante : commentaire@ulaval.ca (temporaire)

Nous nous engageons alors à :

- accuser réception de votre plainte dans les 2 jours ouvrables;
- vous communiquer une réponse claire dans les 10 jours ouvrables.