

# Centre d'aide aux étudiants

## Déclaration de service



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Direction des services aux étudiants  
Centre d'aide aux étudiants



# NOTRE MISSION





Le Centre d'aide aux étudiants offre des services de soutien et de consultation aux étudiantes et aux étudiants en matière d'orientation, de réussite scolaire, de bien-être psychologique et de situations de handicap. Attentif au devenir des étudiantes et des étudiants de l'Université Laval, il participe activement à la mise en place de conditions favorables à la persévérance et à la réussite de ces derniers dans leur cheminement à l'université en favorisant leur épanouissement personnel et scolaire.

# NOTRE ENGAGEMENT



Les membres du personnel ont les compétences nécessaires pour fournir le soutien le plus complet et les conseils avisés en réponse à vos demandes. Nous faisons les efforts nécessaires pour nous tenir à jour et améliorer constamment nos façons de faire. Nous avons la volonté de vous offrir un service de qualité. C'est pourquoi, nous vous offrons un service poli, respectueux, courtois et efficace et nous vous assurons la plus grande confidentialité.

# NOS NORMES DE SERVICES

Services offerts	Mode de prestation	Standards habituels*	Accessibilité
Obtenir des renseignements généraux sur les services du CAE		N/A	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a> .
	 Recevoir accusé réception à une question	1 jour ouvrable	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a> .
	Recevoir une réponse à une question qui nécessite l'intervention d'un employé	1 à 2 jours ouvrables	
	 Attente en ligne avant de parler à l'un des membres du personnel d'accueil	1 à 10 minutes	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
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 sur la boîte vocale d'un employé	1 à 2 jours ouvrables		
 Attente pour qu'un membre du personnel vous accueille lorsque vous vous présentez à nos bureaux	Moins de 10 minutes	Toujours dans les meilleurs délais	<b>Secrétariat du Centre d'aide aux étudiants,</b> Pavillon Maurice-Pollack, local 2121.  Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. (+horaire d'été)
Attente pour rencontrer un membre du personnel en mesure de répondre à vos questions relatives à une situation particulière, sans rendez-vous			

## LÉGENDE



Internet



Courriel















Téléphone



À nos bureaux

\*À certaines périodes clés de l'année universitaire, le Centre d'aide aux étudiants doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que les standards ne puissent être atteints, en raisons d'une demande 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.

Services offerts	Mode de prestation	Standards habituels*	Accessibilité
Traiter votre demande de consultation dans le secteur <b>Orientation</b>	 	0 à 2 jours ouvrables	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
Obtenir un rendez-vous avec un conseiller d' <b>orientation</b>		Toujours dans les meilleurs délais	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
Obtenir une consultation sans rendez-vous avec un conseiller d' <b>orientation</b> (questions précises, durée moyenne de 10 à 20 minutes)		Moins d'une heure	Mardi, mercredi et jeudi 13 h à 16 h
Obtenir de l'information professionnelle et scolaire	 Salle de documentation 		Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.  En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
Traiter votre demande de consultation dans les secteurs <b>Apprentissage et réussite et Psychologie</b>	 Formulaire de demande de consultation en ligne  Entrevue téléphonique avec l'intervenante psychosociale	0 à 5 jours ouvrables	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a> (à l'exception de la période du congé des fêtes)  418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
Obtenir un rendez-vous avec un psychologue des secteurs <b>Apprentissage et réussite et Psychologie</b>		Toujours dans les meilleurs délais	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
Traiter votre demande de consultation avec un conseiller du secteur <b>Accueil et soutien des étudiants en situation de handicap</b>	 	0 à 5 jours ouvrables	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.
Obtenir une consultation avec un conseiller du secteur <b>Accueil et soutien des étudiants en situation de handicap</b>		Toujours dans les meilleurs délais	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.

#### LÉGENDE



Internet



Courriel












Téléphone



À nos bureaux

\*À certaines périodes clés de l'année universitaire, le Centre d'aide aux étudiants doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que les standards ne puissent être atteints, en raisons d'une demande 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.

Services offerts	Mode de prestation	Standards habituels*	Accessibilité
Obtenir des conseils et du soutien en matière de services et d'application des mesures d'accommodement offertes aux <b>étudiants en situation de handicap</b>	  	0 à 2 jours ouvrables	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
Traiter la demande d'aide technique et d'enregistrement et de lecture, pour les <b>étudiants en situation de handicap</b>		0 à 5 jours ouvrables	Mardi, mercredi et jeudi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30 Local des technologies adaptées Pavillon Bonenfant, local 3296
Obtenir assistance auprès de l'intervenante psychosociale en cas d'urgence	 	Toujours dans les meilleurs délais	418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
S'inscrire aux ateliers Clés de la réussite avec inscription requise	 		418 656-7987 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
Participer à des conférences, des ateliers et des exposés avec et sans inscription requise	En salle	Sessions d'automne et d'hiver	Consulter l'horaire sur notre <a href="#">site Web</a>
Participer aux formations interactives <i>Les clés web</i>			Consulter l'horaire sur notre <a href="#">site Web</a>

#### LÉGENDE



Internet



Courriel



Téléphone



À nos bureaux

\*À certaines périodes clés de l'année universitaire, le Centre d'aide aux étudiants doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que les standards ne puissent être atteints, en raisons d'une demande 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.

# COLLABORATION

Afin de nous permettre de respecter nos engagements et de vous offrir le meilleur service, nous comptons sur vous pour fournir des renseignements complets, exacts et à jour, et avoir sous la main votre carte étudiante, votre code permanent et tous les documents en lien avec votre question ou votre demande. De plus nous vous demandons de toujours utiliser votre [adresse@ulaval.ca](mailto:adresse@ulaval.ca) dans vos communications avec nous.

# COMMENTAIRE OU PLAINTÉ

Nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires ou suggestions en remplissant le [formulaire](#) disponible sur notre site Web. Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez le faire en utilisant le même [formulaire](#). Ce formulaire sera transmis directement à la directrice du CAE qui en assurera le suivi.

Nous nous engageons à vous fournir une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. En cas contraire, nous vous fournirons les raisons d'un délai additionnel.

En dernier recours, si vous vous estimez lésé, vous pourrez vous adresser au [Bureau de l'ombudsman de l'Université](#).