

# Centre d'aide aux étudiants

## Déclaration de service





# NOTRE MISSION

Attentif au devenir des étudiantes et des étudiants de l'Université Laval, le Centre d'aide aux étudiants participe activement à la mise en place de conditions favorables à leur persévérance et dans la réalisation de leur cheminement à l'Université.





Il offre des services aux étudiantes et aux étudiants en matière d'orientation scolaire, d'apprentissage et de réussite scolaire, de bien-être psychologique et de situation de handicap. Il met sur pied des programmes de prévention et exerce une fonction conseil auprès des directions de facultés, de programmes et d'unités.

# NOTRE ENGAGEMENT



Les membres du personnel du Centre d'aide aux étudiants ont les compétences nécessaires pour fournir une assistance professionnelle et des conseils avisés en réponse à vos besoins. Nous faisons les efforts nécessaires pour nous tenir à jour et améliorer nos façons de faire. Nous avons la volonté de vous offrir un service de qualité. C'est pourquoi nous vous assurons un service respectueux, courtois et confidentiel.

# NOS NORMES DE SERVICES

Services offerts	Mode de communication	Délais*	Accessibilité
Obtenir des renseignements généraux sur les services du CAE		N/A	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
	 Recevoir un accusé réception à une question  Recevoir une réponse à une question qui nécessite l'intervention d'un employé	1 jour ouvrable  1 à 2 jours ouvrables	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
	 Attente en ligne avant de parler à l'un des membres du personnel d'accueil  Nombre d'intervenants nécessaires pour parler à la personne la mieux habilitée à vous répondre  Réponse à la suite d'un message laissé sur la boîte vocale d'un employé	1 à 10 minutes  1 à 3  1 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
	 Attente pour qu'un membre du personnel vous accueille lorsque vous vous présentez à nos bureaux  Attente pour rencontrer un membre du personnel en mesure de répondre à vos questions relatives à une situation particulière, sans rendez-vous	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)

## 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
S'inscrire aux ateliers Clés de la réussite avec inscription requise	 	N/A	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	N/A	Consulter l'horaire sur notre <a href="#">site Web</a>
Participer aux formations interactives <i>Les clés web</i>		N/A	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
Traiter votre demande de consultation dans le secteur <b>Orientation</b>	 Formulaire de demande d'aide en ligne	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)
Rencontrer 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)	 Attente	Moins d'une heure	Mardi, mercredi et jeudi (à l'exception de la session d'été) 13 h 15 à 15 h 30
Avoir accès à de l'information professionnelle et scolaire	 Salle de documentation 	N/A	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 d'aide dans les secteurs <b>Apprentissage et réussite et Psychologie</b>	 Formulaire de demande d'aide en ligne  Entretien téléphonique avec un professionnel de l'équipe psychosociale	N/A  0 à 5 jours ouvrables	Du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30 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

#### 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
Rencontrer 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
Obtenir assistance auprès d'un intervenant de l'équipe 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
Traiter votre demande de rendez-vous avec un conseiller du secteur <b>Accueil et soutien des étudiants en situation de handicap</b>	 Formulaire de demande d'aide en ligne	0 à 5 jours ouvrables	En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
Rencontrer 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
Avoir accès à des conseils et du soutien en matière de services et d'application des mesures d'accommodement offertes aux étudiants en situation de handicap	   	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  En tout temps sur notre <a href="#">site Web</a>
Traiter la demande d'aide technique et d'enregistrement et de lecture, pour les étudiants en situation de handicap	Sur place	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

#### 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 PLAINTE

Nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires ou suggestions concernant les services du CAE en remplissant le [formulaire de commentaire](#) 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](#).