

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 personnes étudiantes 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 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 site Web .
	 Recevoir accusé réception à une question Recevoir une réponse à une question qui nécessite l'intervention d'une employée ou d'un employé	1 jour ouvrable 1 à 2 jours ouvrables	En tout temps sur notre site Web .
	 Attente en ligne avant de parler à l'un des membres du personnel d'accueil Nombre d'intervenantes ou 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'une employée ou 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	Secrétariat du Centre d'aide aux étudiants, Pavillon Maurice-Pollack, local 2121. Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30. (+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
Traiter votre demande d'aide dans le secteur Orientation	 Formulaire de demande d'aide en ligne	N/A	En tout temps sur notre site Web .
Obtenir un rendez-vous avec une conseillère ou un conseiller d' orientation	  	Toujours dans les meilleurs délais	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
Obtenir de l'information professionnelle et scolaire		N/A	En tout temps sur notre site Web .
Obtenir un rendez-vous avec une intervenante ou un intervenant de proximité	 Formulaire de demande d'aide en ligne	Urgence: 0 à 3 jours ouvrables Régulier: 0 à 30 jours ouvrables	Variable selon la faculté Horaire
Obtenir une rencontre initiale avec une intervenante psychosociale ou un intervenant psychosocial dans les secteurs Apprentissage et réussite et Psychologie	 Formulaire de demande d'aide en ligne	Urgence: 0 à 3 jours ouvrables Régulier: 0 à 30 jours ouvrables	En tout temps sur notre site Web (à l'exception de la période du congé des fêtes).
Obtenir assistance auprès de l'intervenante psychosociale ou l'intervenant psychosocial 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
Obtenir conseils et soutien lorsqu'il y a inquiétude pour un membre de la communauté étudiante	  	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 un rendez-vous avec une ou un psychologue sur référence de l'intervenante psychosociale ou de l'intervenant psychosocial dans les secteurs Apprentissage et réussite et Psychologie	  	Toujours dans les meilleurs délais	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 raison 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 d'aide avec une conseillère ou un conseiller du secteur Accueil et soutien des étudiantes et étudiants en situation de handicap	 Formulaire de demande d'aide en ligne	0 à 5 jours ouvrables	En tout temps sur notre site Web .
Obtenir une consultation avec un conseiller du secteur Accueil et soutien des étudiantes et étudiants en situation de handicap	  	Toujours dans les meilleurs délais	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
Obtenir des conseils et du soutien en matière de services et d'application des mesures d'accommodement offertes aux étudiantes et 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
Traiter la demande d'aide technique pour les étudiantes et étudiants en situation de handicap	 	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
S'inscrire aux ateliers Clés de la réussite avec inscription requise	 Formulaire d'inscription en ligne	Sessions d'automne et d'hiver	Consulter l'horaire sur notre site Web .
Participer à des conférences, des ateliers et des exposés avec et sans inscription requise	 	Sessions d'automne et d'hiver	Consulter l'horaire sur notre site Web .
Participer aux formations interactives <i>Les clés web</i>			En tout temps sur notre site Web .

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 raison 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 IDUL@ulaval.ca dans vos communications avec nous.

COMMENTAIRE OU PLAINTE

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 n'estimez pas avoir reçu une réponse adéquate, vous pourrez vous adresser au [Bureau de l'ombudsman de l'Université](#).