



# DÉCLARATION DE SERVICE

## NOTRE MISSION

Offrir à la communauté universitaire et ses partenaires un logement confortable, pratique, au meilleur rapport qualité-prix et un milieu de vie stimulant, propice à la réussite et à l'engagement.

## NOTRE VISION

Contribuer au développement durable de l'Université Laval en demeurant un chef de file en matière d'hébergement étudiant. À cette fin, le Service des résidences souhaite :

- Innover en termes de gestion immobilière et de vie en résidence;
- Renouveler et développer un milieu de vie animé et stimulant ainsi que des installations et des services qui répondent aux attentes de la clientèle;
- Initier, maintenir et développer la collaboration avec les autres unités de l'Université Laval et les partenaires privés;
- Préserver et accroître la valeur des actifs qui sont confiés à sa gestion;
- Regrouper au sein de son équipe des ressources humaines compétentes et polyvalentes, à l'image de sa clientèle diversifiée, et ayant une volonté ferme d'atteindre des résultats.

## NOS VALEURS

### La recherche de l'excellence

La recherche de l'excellence est une ambition qui mobilise l'équipe du Service des résidences et qui la pousse à un dépassement perpétuel soutenu par des efforts constants afin d'obtenir les meilleures performances, au moindre coût, tout en respectant les règles, les contraintes et les critères de conciliation travail-vie personnelle.

### Le professionnalisme et l'équité

Le Service des résidences vise à exercer son mandat avec compétence et impartialité en vue d'offrir un service de qualité à chacun de ses clients, et ce, au regard de la diversité des personnes, des savoirs et des modes de pensée. L'équipe veille à l'application de politiques de gestion équitables.

### Le développement durable

Afin d'assurer sa pérennité, le Service des résidences s'engage à viser un développement continu qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le mode, le milieu et le niveau de vie.

### L'engagement et la solidarité

Le Service des résidences promeut une participation active, solidaire et responsable de chaque employé auprès des étudiants et de la collectivité en contribuant à la vie et au développement de l'institution, selon son rôle et ses responsabilités. Il promeut également ces valeurs auprès de la communauté étudiante résidant sur le campus.

### Le respect de la diversité des personnes et des cultures

Tous les employés, partenaires et résidents sont appelés à veiller au respect de la diversité sous toutes ses formes, de l'intégrité des personnes dans leur milieu de vie et de leurs relations avec les autres.














## NOTRE MANDAT

Dans le cadre de son mandat, le Service des résidences doit :

- Gérer les résidences de l'Université Laval dans le respect des valeurs institutionnelles;
- Administrer les baux de location selon les règles de l'art dans le respect des lois, des politiques et des règlements applicables au Québec et à l'Université Laval;
- Optimiser l'utilisation des infrastructures;
- Entretenir adéquatement les édifices, les locaux et les équipements;
- Assurer la qualité de vie en résidence et veiller au maintien d'un milieu de vie inclusif, sain et sécuritaire;
- Offrir des services d'animation et de soutien par les pairs en support à l'intégration et à la réussite du projet d'étude;
- Offrir un service d'hébergement hôtelier afin de répondre aux besoins institutionnels et à ceux du grand public.

## NOS ENGAGEMENTS

**En cas d'urgence**, communiquez avec le Service de sécurité et de prévention au poste 5555, ou via le 911.

TYPE DE SERVICES OFFERTS	TYPE DE PRESTATION DE SERVICE OFFERT	STANDARDS HABITUELS <sup>1</sup>	ACCESSIBILITÉ
Demandes d'informations  Demande de réservation  Signalement d'un problème lié à la vie en résidence (non urgent)  Renseignements ou inscription à une activité			En tout temps : <a href="http://www.residences.ulaval.ca">www.residences.ulaval.ca</a>
		1 jour ouvrable	<a href="mailto:sres@sres.ulaval.ca">sres@sres.ulaval.ca</a>
		0 à 5 minutes	<b>Automne-Hiver :</b> 418 656-2921 ou 418 656-5632 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 21 h. <b>Été :</b> 418 656-5632 en tout temps. 418 656-2921 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
		0 à 5 minutes	Secrétariat du Service des résidences - Pavillon Parent, local 1604, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 21 h. (+ horaire d'été)
		1 jour ouvrable si réponse par courriel	
Accueil		0 à 5 minutes	En tout temps (de 0 à 15 minutes en dehors des heures ouvrables)
Demande d'assistance aux conseillers de résidences		0 à 15 minutes	<u>En tout temps :</u> Poste 400077, option 3
Demande de réparation <sup>2</sup>		1 jour ouvrable	<a href="mailto:reparation@sres.ulaval.ca">reparation@sres.ulaval.ca</a>
		0 à 5 minutes	Poste 400077, option 2 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 21 h.
Paiement de loyer			Par l'entremise du site web de votre institution financière.
			Chèques postdatés
		0 à 5 minutes	<b>Automne-Hiver :</b> Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 21 h. <b>Été :</b> en tout temps

<sup>1</sup> Les délais peuvent être plus longs lors des périodes de fort achalandage le cas échéant nous vous aviserons.

<sup>2</sup> Les délais des réparations dépendent de la nature des travaux à effectuer.

## VOS RESPONSABILITÉS

Afin que nous puissions respecter nos engagements et vous offrir le meilleur service, nous comptons sur vous pour nous fournir des renseignements complets, exacts et à jour. Nous vous invitons aussi à vous adresser avec respect au personnel du Service des résidences.

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le personnel s'engage à protéger les renseignements personnels recueillis dans le cadre de leurs fonctions et à assurer la prestation des services offerts avec discrétion dans le respect de la confidentialité.

## COMMENTAIRE

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires ou suggestions en communiquant avec nous par téléphone (418 656-2921), par la poste, par télécopieur (418 656-2801), par courriel ([sres@sres.ulaval.ca](mailto:sres@sres.ulaval.ca)) ou en personne.

## PLAINTÉ

Si vous souhaitez faire une plainte, vous pouvez le faire en nous écrivant à ([plainte@sres.ulaval.ca](mailto:plainte@sres.ulaval.ca)).  
Dès la réception de votre plainte, nous nous engageons alors à :

- Accuser réception de votre plainte dans un délai d'un jour ouvrable
- Vous communiquer les coordonnées de la personne qui prendra en charge votre plainte
- Vous communiquer une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.