

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 ¹	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 : www.residences.ulaval.ca
	@	1 jour ouvrable	sres@sres.ulaval.ca
		0 à 5 minutes	Automne-Hiver : 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. Été : 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 ²	@	1 jour ouvrable	reparation@sres.ulaval.ca
		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	Automne-Hiver : Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 21 h. Été : en tout temps

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

² 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) ou en personne.

PLAINTÉ

Si vous souhaitez faire une plainte, vous pouvez le faire en nous écrivant à (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.