

Déclaration de services

Services campus



Services campus



UNIVERSITÉ
LAVAL

Table des matières

Mission, vision et mandat 3

Services offerts..... 4

Engagements généraux de l'Université Laval 10

Vos responsabilités.....12

Commentaires ou plaintes13

Nous joindre13



Notre mission

Offrir des produits et services de proximité, conviviaux, ciblés et adaptés aux besoins et aux aspirations de la communauté.

Contribuer activement et de façon durable au milieu de vie universitaire et à son rayonnement.

Agir comme facilitateur en concrétisant les opportunités innovantes responsables.

Notre vision

Être reconnu pour la qualité de l'expérience client, notre esprit collaboratif et d'innovation.

Notre mandat

Services campus contribue activement et de façon durable au milieu de vie universitaire. Il enrichit l'expérience sur le campus et facilite l'accès à des produits et à des services de proximité conviviaux, de qualité et adaptés aux besoins de la communauté universitaire et de ses partenaires.

Services offerts

Casiers			
Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
<p>Location de casiers</p> <p>Louer un casier pour entreposer des effets personnels de façon sécuritaire et pratique sur le campus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire • Communauté étudiante collégiale suivant une formation en musique à l'Université Laval • Entreprises externes présentes sur le campus 	<p>Plateforme de location de casiers (membres de la communauté universitaire)</p> <p>Faire une demande : casiers@sc.ulaval.ca (entreprises externes)</p>	<p>Immédiat</p> <p>≤ 2 jours ouvrables</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Informations, signalements et bris : casiers@sc.ulaval.ca</p> <p>Comptoir de service Pavillon Maurice-Pollack local 1255 418 656-3359</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Réalisation du service : variable selon la demande</p>

Logistique et salles événementielles			
Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
<p>Événement</p> <p>Demander un accompagnement pour la planification logistique, la réservation de salles et la coordination d'un événement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus • Associations étudiantes • Organisations externes 	<p>Formulaire à remplir</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Réalisation du service : variable selon la demande</p>
<p>Statut d'hôte officiel</p> <p>Faire reconnaître une activité comme un événement soutenu par l'Université Laval.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire • Organisme qui organise un congrès ou un colloque en lien avec la mission de l'Université Laval 	<p>Faire une demande : evenementhote@ulaval.ca</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Réalisation du service : variable selon la demande Effectuer la demande au minimum 6 mois avant la tenue de l'événement.</p>

<p>Permis de kiosque</p> <p>Demander un permis pour installer un kiosque sur le campus et y tenir des activités d'information, de distribution, de vente ou de sollicitation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus • Associations étudiantes • Organisations externes 	<p>Formulaire à remplir (membres du personnel de l'Université Laval, organisations externes)</p> <p>Site du Bureau de la vie étudiante Autorisation de vente, de collecte de fonds ou de kiosque (associations étudiantes)</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Réalisation du service : variable selon la demande</p>
<p>Permis d'alcool</p> <p>Demander une autorisation pour obtenir un permis d'alcool auprès de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) pour un événement sur le campus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus • Associations étudiantes 	<p>Formulaire à remplir</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Réalisation du service : minimum 15 jours ouvrables</p>

Location de matériel

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
<p>Location d'équipements pour activités</p> <p>Louer du matériel pour la tenue d'activités sur le campus (ex. : BBQ, projecteur, tables, chaises).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire 	<p>Faire une demande : Formulaire à remplir</p>	<p>≤ 2 jours ouvrables</p> <p>Effectuer la demande au minimum 3 jours ouvrables avant la date de location souhaitée.</p>

Reprographie et graphisme

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
<p>Reprographie</p> <p>Faire imprimer, relier ou numériser des documents selon divers formats et supports.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire • Clientèle externe 	<p>Commande en ligne (membres du personnel de l'Université Laval)</p> <p>Services d'imprimerie (communauté universitaire et clientèle externe)</p> <p>Commandes au comptoir et informations : Comptoir de service Pavillon Maurice-Pollack local 1255 418 656-3359</p>	<p>Prise en charge : immédiat</p> <p>Support : ≤ 1 jour ouvrable</p> <p>Prise en charge au comptoir : ≤ 5 minutes</p> <p>Réalisation du service : variable selon la demande</p>
<p>Graphisme</p> <p>Faire concevoir un visuel imprimé ou numérique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire • Clientèle externe 	<p>Commande en ligne (membres du personnel de l'Université Laval)</p> <p>Service d'imprimerie (communauté universitaire et clientèle externe)</p>	<p>Prise en charge : ≤ 2 jours ouvrables</p>

		Informations : graphisme_impression@sc.ulaval.ca	Réalisation du service : variable selon la demande
Imprimantes multifonctions Louer une imprimante avec installation, relocalisation et soutien technique.	<ul style="list-style-type: none"> • Facultés et unités du campus 	Location de courte durée (ex : événements) : administration@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : minimum 15 jours ouvrables, variable selon la demande
		Location de longue durée : administration@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : plusieurs mois, variable selon la demande et la disponibilité
Imprimantes libre-service Imprimer, photocopier et numériser sur les imprimantes installées dans les pavillons du campus.	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire 	Accès à la plateforme : Système d'impression (communauté universitaire et clientèle externe) Problématiques : libre-service@sc.ulaval.ca	Immédiat ≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande

Réservation de salles

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
Salle de réunion et de formation Réserver une salle pour des rencontres, activités ou formations sur le campus.	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus • Associations étudiantes • Organisations externes 	Faire une demande : Formulaire à remplir Module de réservation des locaux (pour certaines salles) (communauté universitaire)	Demandes via formulaire : ≤ 2 jours ouvrables Réservation via module : immédiat

Restauration et alimentation

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
Traiteurs autorisés Déposer une demande pour offrir ses services sur le campus.	<ul style="list-style-type: none"> Traiteurs externes 	Formulaire à remplir	≤ 2 jours ouvrables Réception de l'autorisation ≤ 3 semaines
Projets en alimentation responsable Soumettre un projet favorisant l'alimentation durable ou les environnements favorables à une saine alimentation.	<ul style="list-style-type: none"> Comités étudiants 	restauration-alimentation@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande
Problème avec une distributrice ou une machine à café Transmettre une demande ou un commentaire sur les distributrices et machines à café des pavillons.	<ul style="list-style-type: none"> Membres de la communauté universitaire 	Contacter le fournisseur de service indiqué sur la machine Au besoin, écrire à : restauration-alimentation@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande
Soutien pour cafés étudiants Obtenir un accompagnement sur les aspects d'hygiène, de salubrité, d'équipement ou d'alimentation responsable.	<ul style="list-style-type: none"> Cafés étudiants 	restauration-alimentation@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande
Réparation ou bris d'équipements alimentaires Demander une intervention pour la réparation ou l'entretien d'équipements alimentaires.	<ul style="list-style-type: none"> Exploitants alimentaires 	Application OWLOPS	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande
	<ul style="list-style-type: none"> Salles événementielles 	restauration-alimentation@sc.ulaval.ca	≤ 2 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande

Signalisation

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
Mise à jour de la signalisation Faire ajuster ou corriger la signalisation intérieure ou extérieure d'un pavillon.	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus 	signaletique@sc.ulaval.ca	≤ 1 jour ouvrable Réalisation du service : variable selon la demande
Nouvelle signalisation Faire concevoir une nouvelle signalisation pour orienter, informer ou identifier les espaces.	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus 	signaletique@sc.ulaval.ca	≤ 1 jour ouvrable Réalisation du service : variable selon la demande
Création d'habillage ou de visuels décoratifs Faire concevoir des visuels ou habillages mettant en valeur les espaces de l'Université Laval, selon les normes.	<ul style="list-style-type: none"> • Faculté et unités du campus 	signaletique@sc.ulaval.ca	≤ 1 jour ouvrable Réalisation du service : variable selon la demande

Stationnement

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
Accès et permis de stationnement Obtenir un permis de stationnement. Inclus l'achat, le renouvellement et la gestion des permis. Ce service est assuré par la Société Parc-Auto du Québec (SPAQ).	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la communauté universitaire • Personnes en visite sur le campus • Partenaires externes 	Plateforme de la SPAQ dédiée à l'Université Laval 1 877 327-7727 Application Copilote+ Ville de Québec App Store (Apple) Google Play (Android) 418 476-9763 stationnement@sc.ulaval.ca Informations, signalements et bris : ulaval@spaq.com	Achat en ligne : Immédiat Application Copilot + : Immédiat Horodateur : Immédiat Par courriel : ≤ 1 jour ouvrable Par téléphone : ≤ 15 minutes

Mobilité durable

Services	Clientèles	Nous joindre	Délais
Soutien à la mobilité durable Accompagnement pour l'utilisation de solutions de mobilité durable, incluant covoiturage, transport actif, bornes de recharge ou transport collectif.	<ul style="list-style-type: none">Membres de la communauté universitaire	stationnement@sc.ulaval.ca	Demandes d'information : ≤ 4 jours ouvrables Réalisation du service : variable selon la demande

À certaines périodes clés de l'année universitaire, notre unité doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que ces standards ne puissent être atteints.

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.

Engagements généraux de l'Université Laval

Toutes les unités de l'Université Laval contribuent à déployer une expérience distinctive fondée sur la qualité de nos services, l'efficacité de nos interactions et l'écoute de vos besoins.

Nous priorisons les engagements généraux suivants :



Accessibilité

Nous veillons à ce que nos services soient faciles à repérer, accessibles et que vous puissiez entrer en contact aisément avec nos équipes.



Simplicité

Nous facilitons vos démarches en vous offrant une information claire, à jour et en réduisant les étapes inutiles, pour une expérience fluide et efficace.



Professionalisme

Nous vous servons avec compétence, rigueur et collaboration, en nous appuyant sur des pratiques éprouvées.



Respect

Nous cultivons des relations empreintes d'écoute, de courtoisie et de bienveillance, dans un esprit de respect réciproque.

[Consultez la version détaillée de nos pratiques liées à ces engagements >](#)

Vos responsabilités

Nous souhaitons vous offrir une expérience de service optimale.
Pour y arriver, nous comptons sur votre collaboration pour :

- préciser clairement votre situation et vos besoins afin de faciliter le traitement de votre demande;
- fournir des renseignements complets, exacts et à jour dans les délais prévus;
- préparer les documents requis avant de nous contacter ou de vous présenter sur place;
- communiquer avec votre adresse @ulaval.ca;
- transmettre rapidement tout changement pouvant avoir un impact sur votre demande ou votre dossier;
- faire preuve de respect lors de tous vos échanges avec notre équipe;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions.





Commentaires ou plaintes

Vos commentaires sont essentiels à l'amélioration continue de nos services. Que vous souhaitiez partager une suggestion, une appréciation ou une insatisfaction, ou si vous considérez qu'un service offert ne respecte pas nos engagements, nous vous invitons à procéder comme suit :

- Communiquez d'abord avec la personne ou le secteur concerné afin d'exprimer votre commentaire ou votre insatisfaction. Dans la majorité des cas, cette démarche permet de clarifier la situation et d'y remédier rapidement.
- Si vous souhaitez formuler un commentaire ou une plainte officielle, vous pouvez nous les transmettre par écrit. Votre message sera traité de manière confidentielle et dirigé vers la personne responsable.

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre message dans les 2 jours ouvrables.
- Fournir une réponse claire et motivée dans les 10 jours ouvrables.

[Formuler un commentaire
ou une plainte](#)





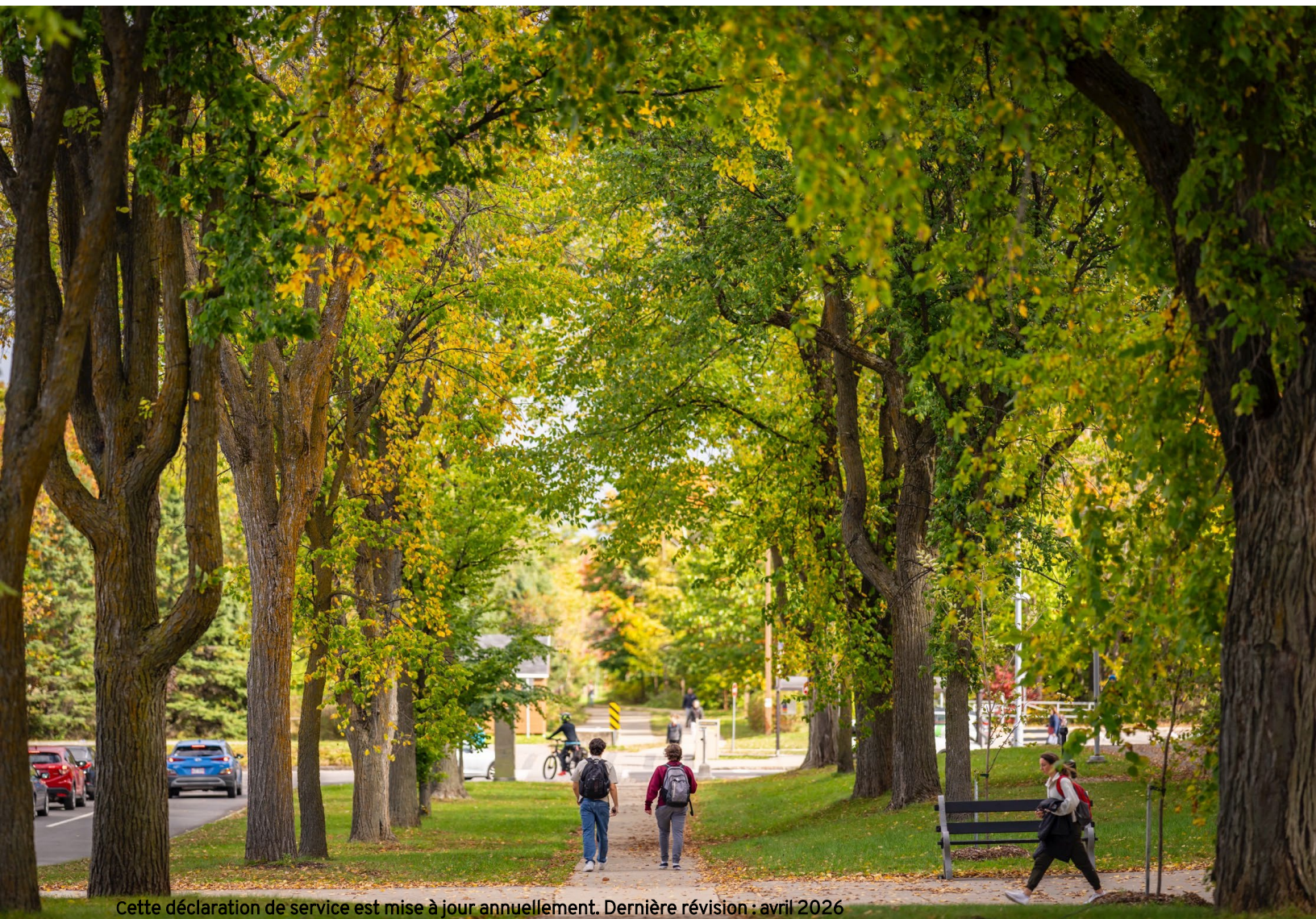
Services campus

Nous rejoindre

Comptoir de service
Pavillon Maurice-Pollack
local 1255
418 656-3359
www.sc.ulaval.ca/nous-joindre

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Heures d'ouverture en période estivale : lundi au jeudi, de 8 h 30 à 16 h et vendredi, de 8 h 30 à 12 h



Cette déclaration de service est mise à jour annuellement. Dernière révision : avril 2026