

DÉCLARATION DE SERVICE

NOTRE MISSION

Offrir à la communauté universitaire un logement confortable, pratique, au meilleur rapport qualité-prix et un milieu de vie propice à la réussite.

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 répondant aux attentes de la clientèle;
- Initier, maintenir et développer la collaboration avec les autres unités de l'Université Laval et les partenaires privés;
- Préserver la valeur des actifs qui sont confiés à sa gestion;
- Regrouper au sein de son équipe les meilleures ressources humaines possible avec une volonté ferme d'atteindre des résultats.

NOS VALEURS

La recherche de l'excellence

La recherche de l'excellence est une ambition qui pousse le Service des résidences au dépassement perpétuel. Elle demande de constamment chercher à obtenir les meilleures performances possibles, au moindre coût, en respectant les règles et les obligations.

Le professionnalisme et l'équité

Le Service des résidences vise à exercer son mandat avec compétence et impartialité. Il doit offrir une qualité de service constante tout au long de l'année et à tous ses clients. Il met en place et applique des politiques de gestion équitables.

Le développement durable

Le Service des résidences doit se développer de façon continue. Il s'engage à viser un développement qui répond aux besoins de la population actuelle sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs » (rapport Brundtland). Il s'exprime à l'Université par la pérennité de la qualité de vie des personnes et de leurs communautés et se réalise par un équilibre entre les efforts investis dans le milieu de vie (environnement), le mode de vie (société) et le niveau de vie (économie).

L'engagement

Le Service des résidences promeut une participation active 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.

Le respect de la diversité des personnes et des cultures













Tous les employés, partenaires et résidents doivent se rappeler que chaque personne a droit au respect de son intégrité et de sa diversité, dans l'expression de son identité culturelle, et ce, dans son milieu de vie et dans ses 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 à la sécurité des résidents et des employés;
- Offrir un service d'hébergement hôtelier et répondre aux besoins institutionnels en la matière;

NOS ENGAGEMENTS SELON LE MODE DE PRESTATION

Type de services offerts	Type de prestation de service offert	Standards habituels ¹	Accessibilité
Demande d'informations Demande de réservation			En tout temps : www.residences.ulaval.ca
		1 jour ouvrable	sres@sres.ulaval.ca
		0 à 5 minutes	<u>Automne-Hiver :</u> 418-656 2921 ou 418-656 5632 du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 21h. <u>Été :</u> 418-656 5632 en tout temps 418-656 2921 du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h
		0 à 5 minutes	Secrétariat du Service des résidences - Pavillon Parent Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 21h. (+ horaire d'été)
		1 jour ouvrable si réponse par courriel	
		0 à 5 minutes	En tout temps (de 0 à 15 minutes en dehors des heures ouvrables)
Demande de réparation ²		1 jour ouvrable	reparation@sres.ulaval.ca
		0 à 5 minutes	4177 option 2 Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.
		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 21h.
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 9h à 12h et de 13h à 16h. Été : en tout temps
<p>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.</p>			

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.

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.