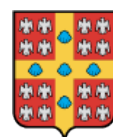


Déclaration de services

Service des résidences



UNIVERSITÉ
LAVAL



Notre unité

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.

Vision

Contribuer au développement durable de l'Université Laval en demeurant un chef de file en matière d'hébergement étudiant.

Mandat

- 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.

Services offerts

Services	Nous joindre	Délais
Réservation d'une chambre Soumettre une demande de réservation pour une chambre sur le campus et obtenir une confirmation d'hébergement.	Personne étudiante (temps complet) :  Information sur la réservation  Demande de location  sres@sres.ulaval.ca Hébergement hôtelier :  418 656-5632  hebergement@sres.ulaval.ca	Variable selon la disponibilité ≤ 1 jour ouvrable ≤ 5 minutes ≤ 1 jour ouvrable
Arrivée et départ de la résidence Obtenir vos clés et informations de séjour à l'arrivée ou remettre vos clés à la fin du séjour.	 Automne-Hiver : Lundi au vendredi : 8h30 à 23h Samedi et dimanche : 12h à 23h Été (de fin avril à début septembre) : Pavillon Parent, local 1618 (24/7)	≤ 5 minutes (≤ 30 minutes en dehors des heures ouvrables)
Demandes générales liées aux services aux locataires Soumettre une demande concernant : • une information • une réservation de salles et de locaux, un signalement non urgent lié aux installations ou à la vie en résidence (ex. bris, propreté, nuisances, voisinage).	 Automne-Hiver : Pavillon Alphonse-Marie-Parent, local 1604 Lundi au vendredi : 8h30 à 23h Samedi et dimanche : 12h à 23h Été (de fin avril à début septembre) : Pavillon Parent, local 1618 (24/7)  Automne-Hiver : 418 656-2921 Lundi au vendredi : 8h30 à 12 h et 13h à 16h30 418 656-5632 Lundi au vendredi : 8h30 à 23h Samedi et dimanche : 12h à 23h Été (de fin avril à début septembre) : 418 656-5632 en tout temps; 418 656-2921, lundi au vendredi : 8h30 à 12h et 13h à 16h30  sres@sres.ulaval.ca hebergement@sres.ulaval.ca (hôtellerie)  residences.ulaval.ca	≤ 5 minutes ≤ 5 minutes ≤ 1 jour ouvrable

Services	Nous joindre	Délais
Activités et animation en résidence Participer aux activités d'animation et de loisirs en résidence (ateliers, activités sportives et culturelles, espaces de détente comme La Bulle) pour favoriser l'intégration et le bien-être.	 activites@sres.ulaval.ca	≤ 1 jour ouvrable
Demande d'information ou d'assistance aux conseillers de résidences Obtenir une information, de l'assistance technique concernant notamment un bris ou un dégât; obtenir du soutien pour un problème de voisinage, une situation personnelle, relationnelle ou communautaire affectant la vie en résidence.	 Conseiller de résidence : Poste 400077, option 3	≤ 15 minutes
Demande de réparation Signaler tout bris, fuite, présence d'insectes nuisibles ou problème technique afin qu'il soit pris en charge rapidement par les équipes responsables, selon le niveau d'urgence.	 Réparations urgentes : Poste 400077, option 2 Du lundi au vendredi : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30	En personne / téléphone : ≤ 5 minutes
	 reparation@sres.ulaval.ca  Lundi au vendredi : 9h à 12h et 13h à 16h30	Courriel : ≤ 1 jour ouvrable Réparation : les délais dépendent de la nature des travaux à effectuer.
Paieement de loyer Effectuer le paiement du loyer en utilisant l'une des options de paiement proposées.	 Plateforme CIBC (étudiantes et étudiants internationaux) Site Web de votre institution bancaire (étudiantes et étudiants canadiens)  Dépôt de chèques postdatés  Automne-Hiver : Lundi au vendredi : 9h à 12h et 13h à 23h. Été (de fin avril à début septembre) : En tout temps	En personne : ≤ 5 minutes

Services	Nous joindre	Délais
Entreposage et emprunt de matériel d'entretien ménager Entreposer des biens personnels ou emprunter, sans frais, du matériel d'entretien ménager. L'entreposage est offert gratuitement aux personnes résidentes durant la saison estivale et, à certaines conditions, aux autres périodes de l'année.	 Chef d'équipe du pavillon Lundi au vendredi : 8h30 à 12h et 13h à 16h	≤ 15 minutes (selon la disponibilité du chef d'équipe)
Location d'équipements Demander l'accès à du matériel ou à des équipements destinés aux personnes résidentes. Ce service est assuré par Location Polar.	 Pavillon Alphonse-Marie-Parent, local 1627 Lundi au vendredi : 9h à 13h (comptoir fermé le mercredi). 418 656-3250	≤ 5 minutes
	 418 656-3250	≤ 5 minutes
	 infos@lpolar.ca	≤ 1 jour ouvrable
Buanderie et distributeurs automatiques Accéder aux équipements de buanderie et aux distributeurs automatiques situés dans les résidences. Ces services sont offerts par des fournisseurs externes (Coinomatic et Excelso) et ne sont pas administrés par le Service des résidences.	Buanderie : Coinomatic  1 800 561-1972  servicealaclientele@coinomatic.com Distributrices : Excelso  418 871-6147	≤ 5 minutes ≤ 1 jour ouvrable ≤ 5 minutes

À certaines périodes clés de l'année universitaire, **notamment au début de chaque mois**, le Service des résidences doit composer avec un achalandage accru. Durant ces périodes de pointe, il est possible que les standards de service habituels ne puissent être respectés.

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 et à jour, et en réduisant les étapes inutiles, pour une expérience fluide et efficace.



Professionnalisme

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 dès l'envoi initial de votre demande;
- préparer les documents nécessaires avant de communiquer avec nous ou de vous présenter sur place;
- communiquer avec votre adresse @ulaval.ca;
- transmettre rapidement tout changement pouvant avoir une incidence sur votre demande ou votre dossier;
- faire preuve de respect lors de tous vos échanges avec notre personnel;
- 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 communiquer avec nous :

- 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.

[Formuler un commentaire
ou une plainte](#)



Nous nous engageons à :

- accuser réception de votre message dans les 2 jours ouvrables;
- fournir une réponse claire et détaillée dans les 10 jours ouvrables.



Nous joindre



Pavillon Alphonse-Marie-
Parent, local 1604



418 656-2921



sres@ulaval.ca



residences.ulaval.ca

Heures d'ouverture

Horaires réguliers – automne & hiver

Lundi au vendredi, de 9h à 20h

Samedi, dimanche et jours fériés, de 12h à 20h

Guichet d'accueil estival - Local 1618

24 h sur 24, 7 jours sur 7

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

