

Expérience et qualité des services

Notre vision

Être l'université où se déploie une expérience distinctive, fondée sur l'engagement de nos équipes, la qualité des services offerts, l'efficacité des interactions et l'écoute des besoins de notre communauté.

Nos engagements généraux

Accessibilité

- Nous veillons à vous informer clairement des services qui vous sont offerts.
- Nos services sont accessibles en personne, par téléphone ou en ligne, avec des horaires d'ouverture qui répondent aux besoins du plus grand nombre.
- Nous indiquons précisément comment nous joindre et nous nous identifions dans nos communications avec vous.
- Notre environnement numérique et nos installations physiques sont en adaptation continue aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Nous favorisons une relation de proximité en vous permettant d'échanger avec une personne de notre équipe si vous en éprouvez le besoin.



Simplicité

- Nous structurons nos contenus et nos interactions pour que vous accédiez rapidement aux informations dont vous avez besoin.
- Nous veillons à l'exactitude et à la mise à jour continue des informations qui vous sont transmises.
- Nous simplifions nos processus et nos opérations afin de rendre votre démarche simple et conviviale.
- Nos équipes travaillent en synergie et valorisent le partage des informations pertinentes.
- Nos services en ligne permettent d'effectuer vos démarches facilement dans un environnement sécurisé.



Professionalisme

- Nos interactions avec vous visent à offrir des réponses concrètes à vos besoins.
- Nous avons le souci de développer les compétences de nos équipes pour offrir un service efficace et adapté.
- Nous évaluons nos services pour en garantir la qualité et travaillons à bonifier nos pratiques grâce à vos rétroactions.
- Nous assurons la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels dans la conformité de nos obligations légales.
- Nous agissons avec rigueur, constance et diligence afin d'assurer une prestation conforme à notre déclaration de services et aux délais de traitement énoncés.



Respect

- Nous faisons preuve de courtoisie, autant dans nos échanges écrits que verbaux.
- Nous démontrons de l'empathie et de la considération dans nos échanges, en prenant le temps de comprendre vos besoins et en reconnaissant l'importance de votre perspective.
- Nous avons à cœur de vous informer, de manière proactive et en temps opportun, de l'état d'avancement de vos demandes.
- Nous expliquons les raisons qui motivent nos décisions avec objectivité et bienveillance.
- Nous valorisons un environnement où chaque personne, tant celle qui reçoit le service que celle qui le fournit, est traitée avec respect et dignité.



Pour plus d'informations

ulaval.ca/notre-universite/experience-et-qualite-des-services

Mai 2026



UNIVERSITÉ
LAVAL