

## Nos normes de service

Légende :

 En ligne	 Par courriel	 Par téléphone	 En personne*	 Courrier
---	---	--	---	---

\*Pour assurer un prompt service, nous vous recommandons, avant de vous déplacer, de prendre **rendez-vous** en appelant au 418 656-3080 ou en écrivant à [reg@reg.ulaval.ca](mailto:reg@reg.ulaval.ca)

Services offerts	Mode de communication	Délais habituels <sup>1</sup>	Accessibilité
Obtenir des renseignements généraux		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
		2 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
		5 jours ouvrables	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant 2345, allée des Bibliothèques Local 2440 Université Laval Québec Canada G1V 0A6
		0 à 5 minutes	418-656-3080 Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
	 Clavardage	0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
Rencontrer un gestionnaire d'études pour discuter de votre dossier étudiant (choix additionnel, changement de programme, test de langue, documents légaux, statut au Québec, stage postdoctoral, etc.)  <a href="#">Personnes ressources</a>		Sur rendez-vous	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>

Obtenir du soutien pour effectuer votre demande d'admission en ligne		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
		2 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
	 Clavardage	0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
Obtenir un <a href="#">relevé de notes</a> officiel		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
	 monPortail	3 jours ouvrables (plus le délai de la poste)	En tout temps dans <a href="#">monPortail</a>
Obtenir une <a href="#">attestation d'inscription officielle</a>		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
	 monPortail	Aucun délai	En tout temps dans <a href="#">monPortail</a>
Obtenir une <a href="#">attestation d'inscription en anglais ou personnalisée</a>		7 jours ouvrables	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
		7 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
		7 jours ouvrables (plus le délai de poste)	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>

Obtenir une <a href="#">attestation de présence</a> , de départ ou tout formulaire en provenance d'un organisme externe		7 jours ouvrables	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
		7 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
		7 jours ouvrables (plus le délai de poste)	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
Obtenir une attestation prouvant le <a href="#">statut étudiant parent</a>		7 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
Obtenir une attestation destinée au RTC ou à la STLévis		7 jours ouvrables	En tout temps dans notre <a href="#">site Web</a>
Récupérer un document (courrier, attestations, etc.), après avoir reçu confirmation que le document a été préparé et déposé à l'accueil		0 à 5 minutes	Du lundi au vendredi, selon notre <a href="#">horaire</a>
Recevoir un courriel de suivi après le dépôt de votre demande d'admission		Moins de 48 heures après le dépôt de la demande et supposant que les frais d'ouverture et d'analyse ont été acquittés	
Connaître la décision de l'Université suite à l'analyse de votre demande d'admission		Le délai d'analyse et de traitement d'une demande d'admission varie selon le programme, le type de candidature et la session visée	Pour obtenir de l'information concernant votre demande d'admission, rendez-vous dans <a href="#">monPortail</a> ou <a href="#">contactez-nous</a>

<sup>1</sup> Les délais sont calculés en jours ouvrables et commencent à la date de réception d'une demande. Si une demande est incomplète, les délais sont suspendus jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants. Les délais peuvent être plus longs lors des périodes de fort achalandage ou lors des périodes à personnel réduit mais nous mettrons tout en œuvre pour nous en approcher.