

Service des finances

sf.ulaval.ca

DÉCLARATION DE SERVICES

Septembre 2017

Droits de scolarité

Approvisionnement

Formation et systèmes

Budget

Comptabilité

Fonds avec restrictions

Notre mission

Le Service des finances (SF) a pour mission de fournir aux unités et aux instances décisionnelles les services et **les conseils** nécessaires à la saine gestion administrative et financière de l'Université Laval.

Le Service des finances **s'assure du respect des normes applicables dans son domaine d'expertise. Il favorise une réflexion et des comportements éthiques en regard de l'utilisation des fonds publics.**

Le Service des finances fournit aux étudiants, aux organismes subventionnaires et aux ministères, l'information financière et **administrative** nécessaire au maintien d'une relation de qualité avec l'Université.

Notre engagement

Le Service des finances vise de hauts standards de qualité, la satisfaction de ses diverses clientèles en est partie intégrante. Nous nous investissons à mettre en place des outils, des systèmes et fournissons des conseils en vue de répondre aux besoins exprimés par nos clients. Nous procédons aux changements nécessaires afin de bonifier la qualité de nos services, qualité que nous nous engageons à améliorer sans cesse.






Conscients du rôle que nous jouons auprès de la communauté universitaire, nous recherchons de façon continue, une meilleure efficacité dans les systèmes dont nous sommes responsables et nous assurons que notre personnel soit efficace et compétent afin de fournir de l'information claire et complète ainsi que de judicieux conseils aux diverses clientèles. Nous nous engageons à traiter toute demande avec respect, diplomatie et rigueur, selon une démarche éthique et en tenant compte du caractère confidentiel de certaines informations ou renseignements personnels.






Plusieurs moyens de communication sont disponibles afin de rendre le plus accessible possible l'ensemble de nos services. La section suivante traitant de nos normes de services en fait foi.






Nos normes de service






Légende :

 En ligne	 Par courriel	 Par téléphone	 En personne	 Courrier (interne ou externe)
---	---	--	---	--

Services offerts	Mode de communication	Délais habituels ¹	Accessibilité
<p>Approbation et paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demande de paiement - rapport de dépenses de voyage et de réception 		15 jours ouvrables	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant 2345, allée des Bibliothèques Local 3560 Université Laval Québec Canada G1V 0A6
<ul style="list-style-type: none"> - avance de voyage - remboursement de petite caisse 		5 jours ouvrables	
<ul style="list-style-type: none"> - facture à un fournisseur suite à un bon de commande 		Condition NET/30 jours de la date de facturation	En tout temps à l'adresse : bc_payable@sf.ulaval.ca
<p>Approbation et saisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - correction proactive de la combinaison comptable de salaire redistribution rétroactive de salaire - transmission de dépôt - virement de budget 		10 jours ouvrables	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant 2345, allée des Bibliothèques Local 3560 Université Laval Québec Canada G1V 0A6
<p>Inscription à une <u>formation en gestion financière</u></p>		Selon le calendrier établi	Visualisez l' offre de formation Horaire et inscription en ligne via l' Intranet du Vice-rectorat aux ressources humaines sous chaque catégorie de personnel
<p>Ligne de support aux <u>usagers du système financier (ligne 10 000)</u></p>		Selon l'horaire établi	Consultez l' horaire de la ligne de support aux usagers

Services offerts	Mode de communication	Délais habituels ¹	Accessibilité
<p>Traitement d'une demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - remboursement de droits de scolarité 	 	15 jours ouvrables	<p>Sur le site Web de l'université section nous joindre du Service des finances ou qui fait quoi secteur droits de scolarité.</p> <p>418 656-3006 Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8h45-12h et 13h15-16h30 Mercredi : 10h30-12h et 13h15-16h30</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ouverture de projet 		5 jours ouvrables	<p>En tout temps sur notre site web : formulaire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - adhésion au dépôt direct - création/modification de client interne/externe, fournisseur/bénéficiaire - formulaires papier 		3 jours ouvrables	
<ul style="list-style-type: none"> - marge de crédit (fonds avec restrictions) 		<p>< 40K\$: 2 jours ouvrables</p> <p>40K\$ à 250K\$: 5 jours ouvrables</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - accès au logiciel de gestion financière 		2 jours ouvrables	<p>Formulaire de demande d'accès au logiciel de gestion financière</p> <p>Se renseigner à la ligne 10 000 au besoin</p>
<ul style="list-style-type: none"> - achat 		En tout temps dans PeopleSoft finances : PeopleSoft 9.2	
<ul style="list-style-type: none"> - appel d'offre (de la demande initiale à la conclusion du contrat) 		<p>Sur invitation : 30 jours ouvrables</p> <p>Publié : 60 jours ouvrables</p>	<p>En tout temps sur notre site Web section qui fait quoi secteur approvisionnement</p>
<ul style="list-style-type: none"> - carte corporative 	5 jours ouvrables		

Services offerts	Mode de communication	Délais habituels ¹	Accessibilité
Obtenir des renseignements <u>généraux</u> sur les services offerts par le SF autres que ceux énumérés précédemment			En tout temps sur notre site Web
		Suivi en 2 jours ouvrables	En tout temps sur notre site Web section nous joindre
		Attente pour qu'un membre du personnel vous réponde Moins de 5 minutes	418 656-3530 Lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h Droits de scolarité : 418 656-3006 Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8h45-12h et 13h15-16h30 Mercredi : 10h30-12h et 13h15-16h30
		Attente pour qu'un membre du personnel vous accueille Moins de 5 minutes	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant local 3560 Lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h Droits de scolarité : Ce service est offert au « Point » à l'entrée des pavillons Alphonse-Desjardins et Maurice-Pollack
		7 jours ouvrables	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant 2345, allée des Bibliothèques Local 3560 Université Laval Québec Canada G1V 0A6

Services offerts	Mode de communication	Délais habituels ¹	Accessibilité
<p>Obtenir des renseignements <u>spécifiques concernant une situation particulière</u> en lien avec les services du SF autres que ceux énumérés précédemment</p> <p>(les délais inscrits à cette section concernent un retour d'information initial, le délai afin de fournir une réponse complète ou réaliser un mandat peut varier en fonction de la complexité du dossier et des priorités)</p>			En tout temps sur notre site Web
		Suivi en 2 jours ouvrables	En tout temps sur notre site Web section nous joindre
		Délai de retour d'appel d'un membre spécifique du personnel 2 jours ouvrables	418 656-3530 Lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h Droits de scolarité : 418 656-3006 Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8h45-12h et 13h15-16h30 Mercredi : 10h30-12h et 13h15-16h30
		Attente pour qu'un membre spécifique du personnel vous accueille <u>Avec rendez-vous</u> , moins de 5 minutes. <u>Sans rendez-vous</u> , dans les meilleurs délais.	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant local 3560 Lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h Droits de scolarité : Une consultation au « Point » (à l'entrée des pavillons Alphonse-Desjardins et Maurice-Pollack) est préalable à l'obtention d'un rendez-vous si besoin il y a
		10 jours ouvrables	Pavillon Jean-Charles-Bonenfant 2345, allée des Bibliothèques Local 3560 Université Laval Québec Canada G1V 0A6

¹ 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.

Votre collaboration

Pour nous permettre de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour nous expliquer clairement votre situation avec respect et diligence. Nous nous attendons aussi à recevoir des renseignements complets, exacts et à jour ainsi que tous les documents requis dans les délais prescrits, le cas échéant. Veuillez avoir sous la main toutes les informations pertinentes lorsque vous communiquez avec nous, quel que soit le moyen utilisé.

Commentaires

Nous vous invitons à adresser vos commentaires ou suggestions au gestionnaire concerné, par courriel ou téléphone. [Organigramme](#)

Votre suggestion ou commentaire sera traité avec rigueur et dans l'optique d'amélioration continue de nos services.