

Déclaration de services

Service de soutien
à l'enseignement

obtenir leur
Art. 4.10.01 de

], compte
nde une

processus
luation. »

évaluation en
nant de
ation, d'une
gique ou par
2 de la

Comment se
positionne l'UL?

L'Université Laval affiche
une visée

résolument constructive.



UNIVERSITÉ
LAVAL



Notre unité

Mission

À titre de centre d'expertise, agir auprès des membres de la communauté universitaire pour favoriser et développer une expérience d'enseignement et d'apprentissage de qualité, tout en accompagnant et en propulsant l'innovation pédagogique et numérique.

Vision

Par son leadership mobilisateur, être un acteur incontournable de l'excellence et de l'innovation en enseignement.

Mandat

Le Service de soutien à l'enseignement (SSE) est partenaire de la communauté universitaire pour une amélioration continue de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage dans toutes leurs dimensions.

Le SSE offre un ensemble de services, d'activités et de ressources visant à soutenir le développement professionnel des membres du corps professoral et enseignant. Il collabore au développement stratégique d'une offre de formation flexible, incluant la promotion de la formation à distance. Il propose également un environnement physique et numérique en adéquation avec les meilleures pratiques pédagogiques en éducation.

Services offerts

→ Membres du corps professoral et du personnel enseignant		
Services	Nous joindre	Délais visés
Expertise-conseil en pédagogie universitaire Obtenir un accompagnement pour expérimenter ou intégrer différentes approches pédagogiques à son enseignement.	sse@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation Variable, en fonction du besoin
Perfectionnement et développement des compétences pédagogiques et numériques Participer à des formations, ateliers ou webinaires visant à développer ses compétences pédagogiques et à intégrer efficacement le numérique dans ses pratiques d'enseignement et d'apprentissage.	sse@ulaval.ca Site Web Perfectionnement	Inscription en ligne et confirmation immédiate par courriel
Appréciation de l'enseignement par les personnes étudiantes Bénéficier d'un accompagnement pour l'interprétation de son rapport d'appréciation de l'enseignement par les personnes étudiantes afin d'en dégager des pistes d'amélioration.	sse@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation du service Variable, en fonction du besoin et d'une entente conjointe
Prix d'excellence en enseignement Recevoir de l'information quant au concours des Prix d'excellence en enseignement (processus de dépôt d'une candidature, admissibilité, etc.).	excellence@ulaval.ca	Réponse à une demande d'information ≤ 2 jours ouvrables
Soutien financier Obtenir un accompagnement et un soutien financier pour le développement d'un projet d'innovation pédagogique.	paip@ulaval.ca	Réponse à une demande d'information ≤ 2 jours ouvrables
Systèmes numériques institutionnels liés à l'enseignement Obtenir un soutien dans l'utilisation des outils numériques institutionnels liés à l'enseignement et à l'apprentissage (Brio, Zoom, IA générative, Wooclap, Teams, Blue, ScreenPal, correction des examens sur feuilles à lecture optique et autres).	Soutien technique sse.aide@ulaval.ca 418 656-2131, poste 414331 (lundi au vendredi: 8h à 17h) Site Web Numérique et IA	Prestation du service ≤ 1 jour ouvrable

Production multimédia Obtenir un accompagnement pour concevoir et produire des contenus numériques personnalisés aux objectifs pédagogiques visés – incluant la scénarisation, la médiatisation et l'intégration multimédia – ainsi que réserver un studio, un espace de tournage ou du matériel technique pour la réalisation de productions.	Accompagnement à la production médiatisée sse@ulaval.ca Réservation du studio de tournage/balado Formulaire	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation du service Variable, en fonction du besoin et d'une entente conjointe
Gestion des examens hors campus pour les cours à distance Bénéficier d'un service de logistique pour les examens réalisés hors campus pour les cours à distance et comodaux (envoi des examens, réception des copies complétées).	sse.examens@ulaval.ca	Réponse à une demande d'information ≤ 1 jour ouvrable

→ Direction de facultés, départements et écoles		
Services	Nous joindre	Délais visés
Soutien financier Obtenir un accompagnement et un soutien financier pour le développement d'un projet d'innovation pédagogique dans votre unité.	paip@ulaval.ca	Réponse à une demande d'information ≤ 2 jours ouvrables
Promotion de la formation à distance Demander du soutien pour promouvoir vos programmes de formation à distance, incluant la planification, la conception et le déploiement de campagnes (ex. : production et diffusion de vidéos).	distance@ulaval.ca	Réponse à la demande initiale ≤ 2 jours ouvrables Délai de production Variable selon le projet
Salles de cours Soumettre un projet d'amélioration d'une salle de cours (systèmes audiovisuels, mobilier, autres caractéristiques).	sse.sallesdecours@ulaval.ca	Réponse à la demande initiale ≤ 2 jours ouvrables Délai de production Variable selon le projet
Appréciation de l'enseignement par les personnes étudiantes Demander la révision des questionnaires d'appréciation de l'enseignement de votre unité, la gestion des droits d'accès au système et le suivi des opérations liées aux périodes d'appréciation de l'enseignement.	sse@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation du service Variable, en fonction du besoin

Organisation des examens hors campus des cours à distance Planifier et assurer la logistique de vos examens sous surveillance hors campus pour les cours à distance et comodaux.	sse.examens@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 1 jour ouvrable
--	--	---

→ Directions de programme		
Services	Nous joindre	Délais visés
Expertise-conseil pédagogique Obtenir un accompagnement pour la révision de votre programme, la rédaction du profil de sortie, le déploiement des compétences générales, le développement curriculaire ou l'implantation de l'approche-programme.	sse@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation du service Variable en fonction du besoin et d'une entente conjointe
Promotion de la formation à distance Promouvoir vos programmes de formation à distance, incluant la planification, la conception et le déploiement de campagnes promotionnelles (ex.: production et diffusion de vidéo).	distance@ulaval.ca	Réponse à la demande initiale ≤ 2 jours ouvrables Délai de production Variable selon le projet

→ Personnes étudiantes		
Services	Nous joindre	Délais visés
Systèmes numériques institutionnels liés à l'enseignement Obtenir du soutien dans l'utilisation des outils numériques institutionnels liés à l'enseignement et à l'apprentissage (Brio, Zoom, IA générative, Wooclap, Teams, Blue, ScreenPal et autres).	Soutien technique Formulaire	Prestation du service ≤ 1 jour ouvrable
Examens sous surveillance hors campus Effectuer un examen hors du campus pour un cours à distance, dans un centre d'examen ou avec une personne répondante.	Réalisation d'un examen sse.examens@ulaval.ca Soutien technique sse.aide@ulaval.ca	Réponse à une demande d'information ≤ 1 jour ouvrable



Conseillères et conseillers en pédagogie universitaire

Services	Nous joindre	Délais visés
Expertise-conseil en pédagogie universitaire Demander une collaboration en vue de soutenir l'expérimentation et l'intégration de différentes approches pédagogiques ou l'accompagnement des équipes programmes.	sse@ulaval.ca	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse ≤ 10 jours ouvrables Prestation Variable en fonction du besoin
Formations et développement des compétences pédagogiques et numériques Participer aux formations spécifiquement développées pour les personnes œuvrant en conseil pédagogique ou aux activités de perfectionnement aux membres du corps professoral et du personnel enseignant.	sse@ulaval.ca Site Web Perfectionnement	Inscription en ligne et confirmation immédiate par courriel
Systèmes numériques institutionnels liés à l'enseignement Obtenir du soutien dans l'utilisation des outils numériques institutionnels liés à l'enseignement et à l'apprentissage (Brio, Zoom, IA générative, Wooclap, Teams, ScreenPal et autres).	Soutien technique sse.aide@ulaval.ca 418 656-2131, poste 414331 (lundi au vendredi : 8h à 17h) Site Web Numérique et IA	Réponse à une demande d'information ≤ 1 jour ouvrable
Production multimédia Réserver un studio de tournage, de balado ou du matériel technique (ex.: un tableau lumineux) pour créer des contenus pédagogiques.	Accompagnement à la production médiatisée sse@ulaval.ca Réservation du studio de tournage/balado Formulaire	Réception et prise de contact ≤ 2 jours ouvrables Analyse de la demande ≤ 10 jours ouvrables Prestation du service Variable, en fonction du besoin et d'une entente conjointe

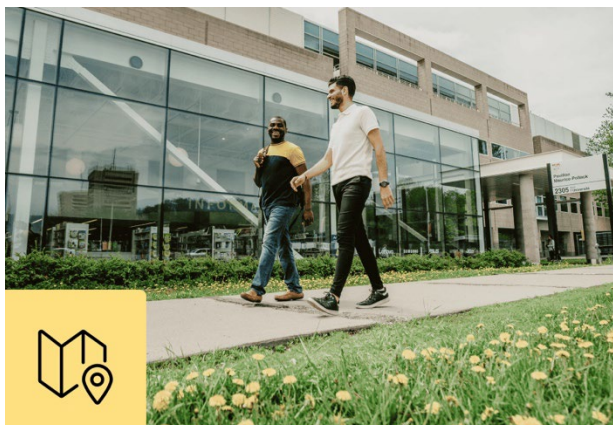
À certaines périodes clés de l'année universitaire, notre unité doit composer avec un achalandage accru. Lors de ces périodes ciblées, il est possible que ces standards ne puissent être atteints.

Nous mettrons les efforts nécessaires pour nous rapprocher des standards que nous avons établis. Cependant, si des délais supplémentaires nous sont nécessaires pour assurer un suivi de qualité à votre demande, nous vous en informerons.

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.



UNIVERSITÉ
LAVAL

Service de soutien
à l'enseignement

Nous joindre

418 656-3224

sse@ulaval.ca

enseigner.ulaval.ca

Heures d'ouverture

Horaire régulier

Lundi au vendredi: 8h30 à 12h et 13h à 16h30

Horaire en période estivale

Lundi au jeudi: 8h30 à 12h et 13h à 16h30

Vendredi : 8h30 à 12h

Cette déclaration de services est mise à jour annuellement.
Dernière révision : avril 2026

