

bbaf.ulaval.ca

Bureau des bourses et de l'aide financière

DÉCLARATION DE SERVICE

PRÊTS ET BOURSES
BOURSES D'ÉTUDES
BUDGET

Bureau des bourses
et de l'aide financière







UNIVERSITÉ
LAVAL

NOTRE MISSION

Le BBAF a comme mission de gérer et promouvoir les programmes de bourses et d'aide financière sous sa gouverne, d'offrir un accompagnement professionnel et personnalisé aux étudiants dans le financement de leurs études et de soutenir les facultés dans leur prestation de services relative aux bourses, en vue de favoriser le recrutement étudiant et la réussite des études.

LES SERVICES OFFERTS

Type de services offerts	Clientèle cible	Mode de prestation	Standards habituels	Accessibilité
<p>Obtenir des renseignements généraux ou spécifiques à votre dossier concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les programmes de bourses d'études institutionnelles ou de donateurs publics ou privés • les programmes d'aide financière : <ul style="list-style-type: none"> - du gouvernement du Québec (prêts et bourses) - des autres provinces canadiennes - du gouvernement américain • la planification budgétaire 	Tous les étudiants (futurs, actuels ou anciens)		N/A	En tout temps : www.bbaf.ulaval.ca www.faistonbudget.ca
			24 à 48 heures (jours ouvrables)	En tout temps : www.bbaf.ulaval.ca Section « Nous joindre »
			0 minute - 10 minutes	<p>Selon les heures d'ouverture du service téléphonique</p> <p>Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 à 12 h 13 h à 16 h</p> <p>Mercredi : 10 h à 12 h 13 h à 16 h</p> <p>418 656-3332</p>
			0 minute - 10 minutes	<p>Selon les heures d'ouverture, des experts sont disponibles pour vous rencontrer</p> <p>Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h30 à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Mercredi : 10 h à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Bureau des bourses et de l'aide financière Pavillon Alphonse-Desjardins 2325, rue de l'Université, local 2546 Université Laval Québec (Québec) G1V 0A6</p>

LÉGENDE



En ligne



Par courriel



Par téléphone









En personne



Par courrier

Attention : Les délais peuvent augmenter lors des périodes de fort achalandage (ex. début de session) ou lors des périodes à personnel réduit (ex. vacances estivales).

Type de services offerts	Clientèle cible	Mode de prestation	Standards habituels	Accessibilité
Traiter votre demande de prêts et bourses lorsque vous fournissez au BBAF les documents qui vous sont exigés par le gouvernement	Tous les étudiants québécois qui ont déposé une demande d'aide financière pour effectuer des études à l'Université Laval		Délai de traitement : de 1 à 3 semaines	<p>Selon les heures d'ouverture Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h30 à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Mercredi : 10 h à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Bureau des bourses et de l'aide financière Pavillon Alphonse-Desjardins 2325, rue de l'Université, local 2546 Université Laval Québec (Québec) G1V 0A6</p>
Soumettre votre candidature à un programme de bourses	Tous les étudiants	  	<p>Disponible dès l'ouverture du concours</p> <p>Le délai pour connaître les résultats d'un concours varie selon le programme de bourses (spécifié sur chaque fiche de bourse)</p>	<p>Selon l'information disponible dans la fiche descriptive du programme de bourses</p> <p>Pour les formulaires en ligne En tout temps, dès l'ouverture du concours, en respectant la date limite de soumission : repertoire.bbaf.ulaval.ca</p>
Obtenir des conseils pour préparer un budget et gérer vos finances personnelles	Tous les étudiants		N/A	En tout temps au www.faistonbudget.ca
			Un rendez-vous sera donné à l'intérieur d'une à deux semaines	<p>Sur rendez-vous seulement (418 656-3332)</p> <p>Selon les heures d'ouverture Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h30 à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Mercredi : 10 h à 12 h et 13 h à 16 h 30</p> <p>Bureau des bourses et de l'aide financière Pavillon Alphonse-Desjardins 2325, rue de l'Université, local 2546 Université Laval Québec (Québec) G1V 0A6</p>

LÉGENDE



En ligne



Par courriel



Par téléphone



En personne



Par courrier

Attention : Les délais peuvent augmenter lors des périodes de fort achalandage (ex. début de session) ou lors des périodes à personnel réduit (ex. vacances estivales).

COLLABORATION

Pour nous permettre de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour fournir des renseignements complets, exacts et à jour, et avoir sous la main votre carte étudiante, votre code permanent et tous les documents en lien avec votre question ou votre demande.

COMMENTAIRE OU PLAINTE

Il est possible que la situation concernant votre dossier de bourses ou d'aide financière puisse être réglée simplement en **communiquant avec nous de manière régulière**. Si tel n'est pas le cas, nous vous invitons à soumettre vos commentaires ou suggestions en remplissant le **formulaire** disponible dans notre site Web. Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez le faire en utilisant le même **formulaire**. Ce formulaire sera transmis directement au directeur du BBAF qui en assurera le suivi.

Nous nous engageons à vous fournir une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. En cas contraire, nous vous fournirons les raisons du délai additionnel.

En dernier recours, si vous vous estimez lésé, vous pourrez vous adresser au **Bureau de l'ombudsman de l'Université**.