

**LANGUES ETRANGERES APPLIQUEES
MASTER PROFESSIONNEL**

Livret pédagogique

Master Négociateur Trilingue en Commerce International
Option Entrepreneuriat
Option Vins et Spiritueux

1^{ÈRE} ANNÉE

Année Universitaire 2023–2024

Direction du Département : /
Direction du Master 1 : Yohann Le Moigne
Direction du Master 2 : Anne Fablet
Secrétariat des examens : Anita Fauveau

(DOCUMENT NON CONTRACTUEL – dernière mise à jour le 18 septembre 2023)

Présentation

La première année du Master LEA BDTI s'organise autour de DEUX OPTIONS POSSIBLES : OPTION ENTREPRENEURIAT **ou** OPTION VINS ET SPIRITUEUX, SUR DEUX SEMESTRES pour chaque option et chaque année, et selon les modalités suivantes :

- Semestre 1 : cours à l'Université d'Angers (Faculté des Lettres) ;
- semestre 2 : stage de 4 à 6 mois en entreprise **à l'étranger**

Seules les combinaisons de langues suivantes sont acceptées :

Anglais/Allemand,

Anglais/Espagnol,

Anglais/Italien

Anglais/Français (uniquement pour les étudiant.e.s dont le français figure en tant que langue étrangère dans leur formation antérieure, et ayant poursuivi et achevé leur formation antérieure dans des pays dans lesquels le français n'est pas une langue couramment parlée)

Objectif de la formation :

Former les spécialistes de l'interculturalité appliquée au monde de l'Entreprise et des Affaires Internationales devenus indispensables dans le cadre de la mondialisation des échanges commerciaux.

Débouchés (à l'issue de la deuxième année) :

L'option entrepreneuriat permet l'accès à des postes de cadres dans les secteurs économiques et industriels ayant des relations commerciales avec l'étranger : cabinets de conseils, banques, PME et PMI exportatrices, douanes, logistique et transports, sociétés multinationales, Chambres de Commerce et d'Industrie et postes d'expansion économique à l'étranger, responsable ou assistant import-export, responsable de l'administration des ventes, responsable du service achat, chef de produit, chef de zone, business developer. Elle offre par ailleurs aux étudiant.e.s ayant une appétence pour l'entrepreneuriat, le portage de projet et l'environnement start-up la possibilité de s'initier à la création d'entreprise.

L'option vins et spiritueux oriente les étudiant.e.s vers des postes de cadres dans les secteurs de la vente et de l'achat de vins et spiritueux (import-export), chef de zone, business developer sur les marchés nationaux et internationaux, pour le compte de groupements d'achats, de moyennes et grandes surfaces en France et à l'étranger, pour le compte de négociants en vins français et étrangers. Fonctions de conseil vente-achat-marketing dans les postes d'expansion économique et les CCI à l'étranger et auprès de viticulteurs français et étrangers.

Public visé :

- Titulaire d'une licence 3 LEA pour le Master 1 BDTI
- Formation accessible aux étudiant.e.s étrangers, aux professionnels en reprise d'étude.
- Possibilité de suivre le Master en formation continue (Procédure VAE / VAP possible).
- Les conditions d'accès et d'assiduité aux cours sont à valider avec les responsables de la formation.

Conditions d'accès au niveau M1 :

Admission sur dossier

Campagne d'admission sur la plateforme Mon Master à partir d'avril (dates précisées en cours d'année).

Aide à la réussite :

- Des enseignements variés dispensés par des Enseignants-Chercheurs et des intervenants issus du monde professionnel.
- Un stage de longue durée de 4 à 6 mois dans une entreprise **étrangère** en Master 1 (le stage de M2, de même durée, peut se faire aussi en France).
- La conduite de plusieurs projets en groupe en Master 1 et Master 2 afin de préparer au mieux les étudiant.e.s au monde professionnel.
- Plusieurs entités et initiatives adossées à la formation : association du Master pour l'organisation d'évènements, club œnologique pour compléter les connaissances acquises dans le cadre de la

formation, organisation d'un forum des entreprises pour une mise en relation directe avec les professionnels, contact constant avec les entreprises pour les stages et divers projets.

- Encadrement et suivi régulier de la part de l'équipe pédagogique.

Nombres de places :

- 30 pour l'option Entrepreneuriat
- 30 pour l'option Vins et Spiritueux.

Offre de cours (option Entrepreneuriat – option Vins et Spiritueux)

UA – Semestre 1 – Cours à l'Université d'Angers :

Semestre 1	Heures étudiant	ECTS	Coef
UE1 Langue A Anglais		9	4,5
EC Langue de spécialité	24	5	2,5
EC Cult. & éco. Contemp. Royaume-Uni	6	4	2
EC Étude de documents Royaume-Uni	3		
EC Cult. & éco. Contemp. États-Unis	6		
EC Étude de documents États-Unis	3		
UE2 Langue B : E ou ALL ou I ou F		9	4,5
EC Langue de spécialité (Espagnol, Allemand, Italien ou Français)	24	5	2,5
EC Cult. & éco. Contemp. / Espagne	9	4	2
EC Cult. & éco. Contemp. / Amérique Latine	9		
EC Cult. & éco. Contemp. / Allemagne	18	4	2
EC Cult. & éco. Contemp. / Italie	18	4	2
EC Cult. & éco. Contemp. / France	18	4	2
UE3 Administration et organisation des entreprises		4	2
EC Gestion de projet	12	1	0,5
EC Informatique appliquée à la gestion	15	1	0,5
EC International business strategy	16	1	0,5
EC Atelier : le numérique responsable	3	1	0,5
UE4 Environnements techniques juridiques		6	3
EC Initiation au droit international et communautaire	24	2	1
EC Compétences professionnelles (1 option parmi 2)			
<u>Option vins et spiritueux</u>			
EC Initiation à la négociation commerciale	12	2	1
EC Connaissances des produits vitivinicoles - Débutant	10	2	1
<u>Option Entrepreneuriat</u>			
EC Initiation à la négociation commerciale	12	2	1
EC Techniques et outils de l'entrepreneuriat	10	2	1
UE5 Recherche : méthodes et moyens		1	0,5
EC Informatique appliquée à la recherche	15	1	0,5
UE6 Grand Oral 1		1	0,5
EC Préparation au Grand Oral	12	1	0,5

UA et UE - Semestre 2 – Stage de 4 à 6 mois dans une entreprise à l'étranger¹ et cours à distance :

Semestre 2	Heures étudiant	ECTS	Coef
UE7 Stage		10	4
EC Stage en entreprise à l'étranger		10	4
EC Rapport de stage	2		
UE8 Négociation		5	2,5
Choix d'1 option parmi 2			
EC Négociation appliquée au commerce du vin - débutant (à distance)	8	5	2,5
EC Négociation appliquée à l'entrepreneuriat – débutant (à distance)	8	5	2,5
UE9 Grand Oral 2		15	7,5
EC Soutenance de Grand Oral		15	7,5

Un stage d'une durée de 4 à 6 mois (soit 560h minimum) dans une entreprise à l'étranger¹ est exigé, soit 4 mois MINIMUM (UE7). Il doit permettre la mise en pratique des enseignements dispensés à l'Université, et faciliter l'insertion professionnelle. Chaque étudiant·e sera conseillé·e par un enseignant Maître de stage. Dans l'entreprise, l'étudiant·e sera également encadré·e par un tuteur de stage. Le stage doit être validé par la présentation de justificatifs de stage qui seront intégrés au rapport (attestation de fin de stage et fiche d'évaluation par le tuteur de stage).

¹ Ou en France pour les étudiants étrangers inscrits en anglais/français **exclusivement**

Inscription - Redoublement – Changement d’option :

L’inscription administrative est annuelle, conformément aux dispositions nationales.

L’inscription pédagogique est faite par semestre.

Inscription par transfert :

Les modalités de prise en compte du parcours réalisé par l’étudiant·e dans l’établissement d’origine sont définies par le règlement propre à chaque formation.

La validation d’enseignements se fait par UE entières, sous la forme de dispenses, avec attribution d’une note, dans la mesure du possible. Les crédits ECTS correspondants sont acquis.

Régime spécial :

L’étudiant·e peut demander à bénéficier de l’étalement de sa formation en réalisant chaque année d’études en deux années universitaires. Dans ce cas, au titre de chaque année universitaire iel ne s’inscrit qu’à la moitié des UE de l’année d’études. Le jury ne statue sur la validation de l’année d’études, en appliquant le cas échéant les règles de compensation, qu’à l’issue de deux années universitaires.

(Notamment pour les formations dans le cadre du M2, faisant intervenir une mise à distance, il est possible de s’inscrire deux années consécutivement avec une troisième année de redoublement).

Redoublement :

Le redoublement en M1 n’est pas de droit. Il est subordonné à la décision du jury : "Le nombre d’inscriptions sur l’ensemble du niveau M est limité, sauf disposition particulière prévue dans le régime spécifique d’études. Après avis du jury, le président peut autoriser le maintien de l’étudiant dans sa formation." (Charte des Examens de l’université d’Angers)

Changement d’option :

Tout étudiant·e souhaitant changer d’option peut faire une demande selon les règles suivantes :

- (1) L’étudiant·e ne peut faire qu’une seule demande sur l’ensemble des deux années de Master ;
- (2) Toute demande doit être effectuée soit avant la fin du premier semestre pour un changement en cours de Master 1, soit dans les trois semaines suivant le début de la formation pour un changement en cours de Master 2 ;
- (3) Toute demande doit être adressée au secrétariat de scolarité et à l’ensemble des responsables de formation (M1 et M2) et doit comporter une lettre motivée et argumentée présentant les raisons de ce choix ;
- (4) La décision revient aux membres de l’équipe pédagogique ; un entretien avec l’étudiant·e pourra être proposé si cela est nécessaire.

Attention : tout changement d’option est soumis en amont aux places dans la formation ; un étudiant·e demandant à rejoindre une option déjà remplie se verra refuser sa demande pour des raisons d’effectifs purement logistiques. Ces éléments sont connus des responsables pédagogiques. Les étudiant·e·s sont fortement encouragé·e·s à prendre contact avec les responsables pédagogiques en amont de leur demande.

Modalités de contrôle de connaissances

Validation – capitalisation – compensation :

Chaque semestre doit être validé (note supérieure ou égale à 10/20).

Un semestre est validé :

- dès lors que l'étudiant·e valide chacune des UE qui le composent (moyenne de l'UE égale ou supérieure à 10/20),
- ou par compensation entre ces UE (moyenne des moyennes des UE affectées de leur coefficient, égale ou supérieure à 10/20).

Obtention du diplôme intermédiaire de maîtrise :

Sans demande expresse de l'étudiant·e, la validation du M1 entraîne de droit l'obtention de la maîtrise.

En cas d'obtention, le diplôme est édité à la demande écrite de l'étudiant·e avant une date fixée annuellement par les composantes.

Obtention du diplôme final de Master :

La validation du M2 entraîne de droit l'obtention du Master.

Mentions de réussite :

Les conditions de mentions sont précisées dans le règlement propre à chaque formation.

La moyenne prise en compte pour l'attribution d'une mention est celle de la dernière année du diplôme

- moyenne générale du M1 (semestres 1 et 2) dans le cadre de l'obtention de la maîtrise.
- moyenne générale du M2 (semestres 3 et 4) dans le cadre de l'obtention du master.

Sessions :

- **Pour les étudiant·e·s assidu·e·s**, les aptitudes et l'acquisition des connaissances sont appréciées par un contrôle continu et régulier, par des dossiers de travail ou par un examen terminal.
- **Pour les étudiant·e·s dispensé·e·s d'assiduité (D.A)** : le contrôle se fait exclusivement par des examens terminaux ou dossiers (sauf dispositions particulières). Les étudiant·e·s DA ne peuvent en aucun cas passer les épreuves de contrôle continu.

Attention ! Les étudiant·e·s désirant s'inscrire en tant que D.A. doivent impérativement en effectuer la demande auprès de leur service scolarité/examens (date limite de dépôt à respecter, début octobre). Les étudiant·e·s boursiers ne peuvent pas prétendre à une Dispense d'Assiduité. (**Aucune dispense d'assiduité n'est possible au niveau M2**).

A la deuxième session de chaque semestre les étudiant·e·s assidus et les étudiants dispensés d'assiduité passent les mêmes épreuves.

L'obligation est faite à l'étudiant·e de se présenter en session de rattrapage à toutes ses épreuves, sinon il est déclaré défaillant et dans ce cas il ne peut conserver sa note d'UE de 1ère session (Il n'y a pas conservation de note d'épreuve ou de matière).

Dans le cadre d'un semestre non validé, l'étudiant·e repasse en session 2 (« rattrapage ») tous les éléments constitutifs (EC) pour lesquels la note obtenue est inférieure à 10 dans les UE non acquises.

La note attribuée en session 2 à une UE est la meilleure des deux notes de cette UE entre la session initiale (1) et la session de rattrapage (2). Si l'étudiant·e a été défaillant·e en session initiale, seule sa note de session de rattrapage est prise en compte.

Traitement des absences :

Contrôle Continu :

En cas d'absence à une épreuve de **contrôle continu**, l'étudiant·e doit présenter **un justificatif auprès de l'enseignant** concerné, au plus tard **dans la semaine qui suit l'épreuve**.

L'**original** de ce justificatif doit être présenté **dans les 3 jours ouvrables qui suivent l'absence** au service Scolarité/Examens de la composante.

Examen Terminal (CT) Ecrit ou Oral :

Tout document permettant de justifier une absence à un **examen écrit ou oral** doit être déposé **dans les trois jours ouvrables qui suivent l'épreuve** auprès **du service Scolarité/Examens de la composante**.

Enseignants :

Un tableau des heures de permanences des enseignants est visible sur le panneau d'affichage « Master LEA » situé au niveau du Service Scolarité/Examens. En dehors de ces heures de permanences, les étudiant·e·s doivent prendre rendez-vous avec l'enseignant·e concerné·e. Toute demande écrite doit obligatoirement comporter des informations précises (Nom de l'étudiant·e, Option, Langues).

Détails des modalités de contrôle de connaissances :

UA – Semestre 1 – Cours à l'Université d'Angers :

Semestre 1	ECTS	Coef	Session 1	Dispensés d'assiduité	Session 2
UE1 Langue A Anglais	9	4,5			
EC Langue de spécialité	5	2,5	CC	ORAL	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. Royaume-Uni	4	2	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Étude de documents Royaume-Uni			CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. États-Unis			CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Étude de documents États-Unis			CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
UE2 Langue B : E ou ALL ou I ou F	9	4,5			
EC Langue de spécialité (Espagnol, Allemand, Italien ou Français)	5	2,5	CC	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. / Espagne	4	2	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. / Amérique Latine			CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. / Allemagne	4	2	CC	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. / Italie	4	2	CC	CT ECRIT 2H	ORAL
EC Cult. & éco. Contemp. / France	4	2	CC	CT ECRIT 2H	ORAL
UE3 Administration et organisation des entreprises	4	2			
EC Gestion de projet	1	0,5	DOSSIER	DOSSIER	CT ECRIT 1H
EC Informatique appliquée à la gestion	1	0,5	CC	EPREUVE PRATIQUE 1H	EPREUVE PRATIQUE 1H
EC International business strategy	1	0,5	CC	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H
EC Atelier : le numérique responsable	1	0,5	Assiduité	Dossier (non noté)	Dossier (non noté)
UE4 Environnements techniques juridiques	6	3			
EC Initiation au droit international et communautaire	2	1	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H
EC Compétences professionnelles (1 option parmi 2)					
<u>Option vins et spiritueux</u>					
EC Initiation à la négociation commerciale	2	1	DOSSIER	DOSSIER	DOSSIER
EC Connaissances des produits vitivinicoles - Débutant	2	1	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H
<u>Option Entrepreneuriat</u>					
EC Initiation à la négociation commerciale	2	1	DOSSIER	DOSSIER	DOSSIER
EC Techniques et outils de l'entrepreneuriat	2	1	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H	CT ECRIT 2H
UE5 Recherche : méthodes et moyens	1	0,5			
EC Informatique appliquée à la recherche	1	0,5	CC	EPREUVE PRATIQUE 1H	EPREUVE PRATIQUE 1H
UE6 Grand Oral 1	1	0,5			
EC Préparation au Grand Oral	1	0,5	ASSIDUITÉ	DOSSIER	DOSSIER

UA et UE - Semestre 2 – Stage de 4 à 6 mois dans une entreprise à l'étranger¹ et cours à distance :

Semestre 2	ECTS	Coef	Session 1	Dispensés d'assiduité	Session 2
UE7 Stage	10	4			
EC Stage en entreprise à l'étranger	10	4	JUSTIFICATIFS DE STAGE	JUSTIFICATIFS DE STAGE	JUSTIFICATIFS DE STAGE
EC Rapport de stage			DOSSIER	DOSSIER	DOSSIER
UE8 Négociation	5	2,5			
Choix d'1 option parmi 2					
EC Négociation appliquée au commerce du vin - débutant (à distance)	5	2,5	DOSSIER	DOSSIER	DOSSIER
EC Négociation appliquée à l'entrepreneuriat - débutant (à distance)	5	2,5	DOSSIER	DOSSIER	DOSSIER
UE9 Grand Oral 2	15	7,5			
EC Soutenance de Grand Oral	15	7,5	ORAL	ORAL	ORAL

¹ Ou en France pour les étudiants étrangers inscrits en anglais/français **exclusivement**

ANNEXE 1

Charte anti-plagiat – Université d’Angers

Charte validée à la Commission de la formation et de la vie universitaire du 24 février 2014
Et à la Commission de la recherche du 19 mai 2014

Préambule

Afin de garantir la qualité de ses diplômes et l’originalité des productions scientifiques et pédagogiques de ses étudiants et de ses personnels universitaires, enseignants, enseignants-chercheurs, chercheurs, l’Université d’Angers a mis en place une politique de lutte contre le plagiat. La présente charte en définit la philosophie et précise les règles, les outils et les mesures à mettre en œuvre pour s’assurer de la réalisation de travaux inédits, offrant une production originale et personnelle d’un sujet.

Article 1er

Le plagiat est défini comme le fait, de s’approprier le travail créatif d’autrui et de le présenter comme sien ; de s’accaparer des extraits de textes, des images, des données provenant de sources externes et de les intégrer à son propre travail sans en mentionner la provenance ; de résumer l’idée originale d’un auteur en l’exprimant dans ses propres mots et en omettant d’en mentionner la source.

Toute édition d’écrits, de composition musicale, de dessin, de peinture ou de toute autre production, imprimée ou gravée en entier ou en partie, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs est une contrefaçon (article L335-2 du code de la propriété intellectuelle).

La contrefaçon est considérée comme un délit au sens des articles L335-2 et L335-3 du code de la propriété intellectuelle.

Article 2

Les étudiants et les personnels de l’Université d’Angers s’engagent à respecter les valeurs présentées dans cette charte et à ne pas commettre de plagiat, ni de contrefaçon, dans leurs travaux scientifiques et/ou pédagogiques. Dans le strict respect de l’exception de courte citation, sont tolérées les reproductions de courts extraits de travaux préexistants en vue d’illustration ou à des fins didactiques, sous réserve que soit indiqué clairement le nom de l’auteur et la source (article L122-5 du code de la propriété intellectuelle), sans nécessité de demander le consentement de l’auteur.

Les étudiants sont tenus d’insérer et de signer l’engagement de non plagiat en première page de toutes leurs productions. Le libellé de cet engagement de non plagiat est défini dans la charte des examens de l’Université d’Angers.

Article 3

Afin d’éviter le plagiat ou la contrefaçon, les étudiants et les personnels de l’Université d’Angers s’engagent à indiquer clairement l’origine et la provenance de toute information prise dans des écrits, composition musicale, dessin, peinture ou toute autre production imprimée ou gravée. La citation des sources est, ainsi, à envisager dès qu’il est fait référence à l’idée, à l’opinion ou à la théorie d’une autre personne ; à chaque utilisation de données, résultats, illustrations d’autrui ; à chaque citation textuelle de paroles ou d’écrits d’autrui.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre le plagiat, l’Université d’Angers propose des formations de sensibilisation à la recherche documentaire, à l’utilisation des documents trouvés et à la citation des sources.

Article 4

Afin de rechercher les éventuelles tentatives de plagiat ou de contrefaçon, l’Université d’Angers s’est dotée d’un logiciel de similitudes. Ainsi, les étudiants sont informés que leurs productions sont susceptibles d’être analysées par ledit logiciel. Ce logiciel compare les travaux rendus avec une vaste base de référence. Les rapports émis détaillent les similitudes repérées sans pouvoir les qualifier de plagiat ou de contrefaçon. Sur la base de ces rapports, l’appréciation du plagiat ou de la contrefaçon est laissée à l’appréciation des enseignants.

Article 5

Les manquements à la présente charte sont passibles de sanctions disciplinaires tant à l’égard des étudiants (Articles L. 811-6 et R.712-9 à R.712-46 du code de l’éducation et articles 40 et 41 du décret n°92-657 du 13 juillet 1992 – version consolidée du 21 août 2013) que des personnels (loi n°84-16 du 11 janvier 1984 et articles L952-8 et L952-9 du code de l’éducation). En cas de plagiat avéré ou de contrefaçon, la procédure disciplinaire ne préjuge pas d’éventuelles poursuites judiciaires.

ANNEXE 2

Charte du bon usage de la messagerie

RAPPEL : Pensez à valider votre ENT et votre messagerie étudiante lors de votre inscription pédagogique !

Chaque étudiant est encouragé à suivre cette charte pour sa **correspondance électronique avec les personnels enseignants et administratifs de l'UFR lettres, langues et sciences humaines**.

Cette charte a pour objectif de :

- ▶ Favoriser des relations harmonieuses entre personnels de l'UFR et étudiants
- ▶ Combattre la pression et le stress au quotidien
- ▶ Préserver le temps professionnel et privé de chacun
- ▶ Améliorer la qualité de la communication et de l'information diffusée

① **Evitez les mail entre 20h et 8h, le week-end et durant les vacances scolaires**

→ utilisez l'outil « **Sendlater (envoyer plus tard)** » de votre messagerie pour un envoi différé ou placer le **message en attente dans vos brouillons**.

② **Ne répondez pas instantanément**

Peu de questions justifient une telle réactivité. Une réponse différée évite aussi les réactions « à chaud » parfois disproportionnées et source d'incompréhension.

③ **Limitez le nombre de destinataires**

→ privilégiez les **listes de diffusion ou adresses génériques** : les messages adressés aux listes de diffusion de l'UFR sont modérés par les administrateurs de l'UFR et doivent impérativement être envoyés **depuis votre adresse étudiante**

→ **ciblez la personne ressource** qui pourra répondre à votre mail (gestionnaire de votre formation, enseignant référent, enseignant responsable de votre formation, assesseur à la pédagogie...)

→ **évitez de répondre à tous**, notamment pour les messages qui demandent confirmation de votre présence à une réunion ou une réponse factuelle à une question posée à tous.

④ **Rédaction : respectez les formes, soyez clairs et concis**

Un mail de plus de 10 lignes est rarement lu jusqu'au bout. Afin de faciliter le traitement de votre mail :

→ renseignez **précisément l'objet** du message

→ **priorisez** votre message : précisez si nécessaire dans l'objet du message « **important** » « **pour information** » « **urgent** » « **confidentiel** » « **personnel** »...

→ ne traiter qu'**un sujet à la fois**

→ **précisez votre nom, votre formation et année**, éventuellement votre numéro d'étudiant si vous vous adressez aux personnels de scolarité

→ utilisez **une seule police, limitez les couleurs, les gros caractères en gras et soulignés**

→ restez vigilant sur les **formules de politesse**, même brèves, en début et fin de message : *Respectueusement* est la formule à privilégier pour les mails adressés aux personnels de l'UFR.

→ **relire**, vérifiez l'orthographe et la qualité rédactionnelle du mail

⑤ **Suivez la voie hiérarchique**

→ **pour des demandes liées à la gestion administrative, scolarité et examens** : contactez votre gestionnaire de scolarité

→ **pour des demandes pédagogiques** : contactez l'enseignant responsable d'année ou l'enseignant directeur de département

→ **pour des demandes liées à l'utilisation des locaux, à l'organisation générale et à la vie de l'établissement** : contactez le responsable administratif

→ **pour des demandes très spécifiques nécessitant l'intervention ou l'accord du doyen** : contactez le responsable administratif

En complément de cette charte, l'Université d'Angers a édité un dépliant relatif à l'usage du système d'information, également consultable et téléchargeable sur le lien :

<http://www.univ-angers.fr/fr/vie-a-l-universite/services-numeriques.html>