

DÉPARTEMENT DE LETTRES ET LANGUES

Master Didactique des Langues Français Langue Etrangère, Technologies Educatives

Parcours Métiers de l'enseignement supérieur et de la recherche :
LES LANGUES ET LEUR ENSEIGNEMENT.
APPRENTISSAGES, DIVERSITE, NOUVELLES TECHNOLOGIES

2017– 2021

ORGANISATION DES ENSEIGNEMENTS

MODALITES DE CONTROLE DES CONNAISSANCES

Responsable de mention et d'année :

M. Julien Musinde KILANGA - Professeur

Courriel : julien.kilanga@univ-angers.fr

Secrétaire pédagogique :

Mme Marie GOMES - Bureau 21

Courriel : marie.gomes@univ-angers.fr

11, Boulevard Lavoisier, 49045 ANGERS Cedex

Téléphone : 02 41 22 64 33 – Fax : 02 41 22 64 97

1. Objectifs de la formation

1.1. Objectifs généraux

Cette formation vise à construire une offre en relation forte aux besoins professionnels de terrain, et ses enseignements sont étroitement liés aux spécialités de recherche des enseignants-chercheurs qui travaillent notamment sur l'innovation éducative, les plurilinguismes et la diversité linguistique. Elle vise le développement d'une connaissance du champ épistémologique en didactique des langues et à permettre aux étudiants de se construire une pensée didactique et d'apprendre à mobiliser des méthodologies de recherche au profit de missions de terrain, dans l'enseignement / la formation ou l'encadrement d'équipes et de projets éducatifs / de formation, la conception et l'évaluation de démarches, le suivi d'actions, la mise en place d'audits de formations linguistiques, Elle couvre le champ professionnel de l'enseignement des langues, notamment le français en tant que langue étrangère, langue seconde, ou langue de l'école et s'inscrit en articulation étroite avec l'évolution et la diversification des métiers de la recherche dans des contextes très divers.

1.2. Objectifs professionnels

La formation vise le développement de capacités :

- à se construire une connaissance approfondie des travaux existants ou en cours dans les domaines de la diversité linguistique, des apprentissages, de la didactique des langues et des politiques linguistiques et dans celui des technologies éducatives ;
- à analyser ces travaux et leurs résultats et à initier des travaux s'insérant dans le cadre des recherches existantes ;
- à organiser, théoriquement et méthodologiquement une recherche sur un objet et dans un domaine précis et à la mener à son terme

Les étudiants d'Angers sont inscrits obligatoirement en présentiel.

2. Compétences

Blocs de compétences	Compétences identifiées
Compétences transversales linguistiques	<ul style="list-style-type: none">- Prendre la parole en public pour défendre un projet.- Rédiger des dossiers d'aide à la prise de décision.- Développer une argumentation avec un esprit critique.- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, et dans un registre adapté au public visé (apprenants de français, notamment).
Compétences transversales informatiques	<ul style="list-style-type: none">- Maîtriser l'informatique pour générer des outils de suivi (statistiques...).- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.- Exploiter des logiciels d'acquisition et d'analyse de données avec un esprit critique.- (parcours à distance et Hybrides) Utiliser une plateforme d'enseignement/apprentissage à distance, pratiquer le e-learning.
Compétences transversales méthodologiques	<ul style="list-style-type: none">- Utiliser les méthodes de recueil de données et de traitement de données qualitatives et quantitatives.- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.

Compétences transversales professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à son environnement de travail dans différents contextes socioprofessionnels et interculturels, nationaux et internationaux. - S'adapter à des situations nouvelles ou pluridisciplinaires pour apporter des solutions. - Rendre compte de son travail oralement et par le biais d'écrits.
Bloc 1 : « Enseignement dans le champ de la didactique des langues (FLE/FLS) et domaines connexes. »	
Bloc 2 : « Organisation et coordination de la recherche »	
Insertion	

3. Tableau Synthèse des UE

Sem	UE	O/C		CM	TD	ECTS	Contrôle de connaissance
			2 UE0 communes aux parcours FLAM et MESR				
S1	3P	O	<i>Méthodologie de recherche en éducation</i>	12	12	4	Noté Dossier
S1	4P	O	<i>Politiques linguistiques : concepts et études de cas</i>	12	12	4	Noté Dossier
			UE O communes aux Universités d'Angers, du Maine et Tours				
S1	UE	O	<i>Découverte des métiers de recherche</i>			4	Validé
S1	29P	O	<i>Ateliers de recherches</i>		12	2	Par suivi
S1	36P	O	<i>Epistémologies</i>	12	12	4	Par suivi
S1	42P	O	<i>Méthodologies</i>	12	12	4	Noté Dossier
			2UE au choix parmi les suivantes dont une LVE si niveau B2 non atteint en M1				
S1	UELVE	C	<i>Langue vivante autre que la langue de scolarisation</i>		24	4	Attestation
S1	39P	C	<i>Langues en contact dans le monde de l'entreprise et des échanges commerciaux</i>	12	12	4	Noté Dossier
S1	40P	C	<i>La formation langagière des étudiants en mobilité</i>	12	12	4	Noté-Dossier
S1	43P	C	<i>Mobilités familiales, migration et enjeux linguistiques</i>	12	12	4	Noté dossier
S2	UE	O	Mémoire et soutenance			30	Noté

4. Conditions d'admission en M2

La sélection se fait sur dossier après examen de la moyenne annuelle obtenue à l'issue du jury de M1 et de la note de rapport de stage ou niveau équivalent avec validation d'acquis d'études ou d'expériences professionnelles. Il faut aussi présenter un projet de mémoire accepté par un enseignant de la formation habilitée à diriger des recherches dans son domaine.

Les étudiants d'Angers sont inscrits obligatoirement en présentiel. Ils peuvent aussi, ponctuellement et en fonction de leur désir et de l'orientation de leur recherche, suivre un ou deux des enseignements dispensés à distance par l'Université du Maine avec l'accord du responsable du master à Angers.

5. Modalités de contrôle de connaissances

Les UE sont validées par une note sur présentation d'un dossier ou par contrôle continu, sauf les UE29 et 36 qui sont validées par « suivi » et l'UE LVE qui est validée sur présentation d'une attestation.

6. Contenu des UE

UE3P Méthodologie de recherche en éducation

Epistémologie de la recherche.

De la problématique à la validation des hypothèses.

Diversité des approches et des instruments.

Présentation critique d'outils de recherche existants et de leurs applications.

Techniques de recueil et de traitements de données.

Analyse et interprétations des données.

Les normes académiques: fiche synthèse, appréciation critique de travaux existants.

Etudes de cas

UE4P Politiques linguistiques : concepts et études de cas.

Le cadre européen commun de référence pour les langues (Conseil de l'Europe)

Le plurilinguisme en tant que politique linguistique éducative: le guide pour l'élaboration des politiques linguistiques éducatives (conseil de l'Europe)

Les droits linguistiques

Lire les statistiques : enseignement des langues étrangères en Europe.

La diversité des cultures éducatives.

La diffusion des langues. Les obstacles à la diversité des langues dans les systèmes éducatifs.

Diplomatie culturelle et diffusion du français

UE29P Ateliers de recherche

Examen collectif critique des projets de recherche des étudiants et de la mise en place de leur plan de mémoire.

Recherche d'éventuelles synergies et articulations entre les projets.

Entraînement pratique à quelques techniques de recherche.

UE36P Epistémologies

La problématique des recherches en sciences humaines abordée à travers ses aspects épistémologiques

Diversité et évolution des approches théoriques concernant la langue et ses apprentissages, évolution des problématiques et des objets dans leur diversité et leur nature

Rôle et place du chercheur, notion de corpus

La démarche s'appuiera sur des exemples de projets de recherche.

UE42P Méthodologies

La diversité des choix méthodologiques des contextes et des terrains en relation avec les options théoriques.

Les techniques de recueil et de traitement des données en passant par un entraînement pratique

Analyse et interprétation des données.

Etudes et présentation des cas.

UELVE

Deux UE optionnelles, choisies par l'étudiant parmi l'ensemble des UE de M1 ou de M2, susceptibles d'apporter un complément de formation utile pour le mémoire.

UE40P Formation langagière des étudiants en mobilité

Les mobilités étudiantes, l'internationalisation de l'enseignement supérieur: historique, enjeux

Les étudiants en mobilité: diversité des profils, besoins langagiers et culturels-offres de formation FLE auprès des étudiants en mobilité, FLE, FOS ou FOU

Le FOU : un champ en construction-interrogation culturelle et sociale des étudiants en mobilité.

Evaluation des étudiants en mobilité.

UE39P Langues en contact dans le monde de l'entreprise et des échanges commerciaux

La situation des contacts des langues dans les entreprises;

Diversité linguistique;

Marché des langues dans les entreprises et les échanges commerciaux;

Les offres de formations aux langues dans les interactions commerciales et dans la vie des entreprises;

Les statuts et diversité des usages des langues.

UE43P Mobilité familiale, migration et enjeux linguistiques.

Concepts de mobilité familiale et migration

Etat des lieux relatif aux différentes populations immigrées. Phénomène migratoire en France; les représentations sur les migrants.

Enjeux linguistiques: diversité linguistique et enseignement des langues à un public migrant; méthodologies et méthodes d'entrée dans une compétence orale et écrite des populations nouvellement arrivées en France (adolescents et adultes). Notions de diversité linguistique et culturelle au sein du système éducatif français et de la société française. La construction des parcours de réussite pour les jeunes migrants plurilingues, etc.

Mémoire

Le mémoire a pour objet un travail de recherche dont la présentation se fera en 80 pages environ et répondra aux critères académiques attendus sur lesquels l'étudiant sera évalué. Il sera soutenu devant un jury de 2 ou 3 enseignants-chercheurs. Les membres du jury et directeurs de mémoire sont des enseignants habilités à diriger les recherches. Il peut s'agir également, sur décisions des responsables du parcours, d'enseignants chercheurs habilités extérieurs aux trois universités partenaires. Cette soutenance donne lieu à un rapport écrit du jury.

A la fin du premier semestre, l'étudiant remettra à son directeur de mémoire un plan détaillé dont l'acceptation se traduira par l'attribution de 6 ECTS. La validation finale (soutenance devant le jury) permettra l'obtention au second semestre de 24 ECTS. Seule la validation finale donnera lieu à l'attribution d'une note.

L'étudiant sera jugé sur sa capacité à formuler une problématique, l'éclairer par des travaux existants, construire des questionnements et hypothèses susceptibles de faire avancer les connaissances, collecter les données et les interroger selon une méthodologie explicite répondant aux standards de la recherche actuelle, pour fournir enfin des réponses aux questions posées.

Règles communes de contrôle des connaissances

Les présentes règles communes de contrôle des connaissances s'inscrivent dans le cadre réglementaire national défini par les textes suivants :

Arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master ;

Arrêté du 1^{er} août 2011 relatif à la licence ;

Arrêté du 22 janvier 2014 fixant le cadre national des formations.

NB :

** Pour le niveau L, les dispositions existantes dans l'arrêté du 23 avril 2002 sont abrogées.*

Pour les licences professionnelles, les modalités de contrôle des connaissances sont définies par référence prioritaire au texte réglementaire qui leur est spécifique (arrêté du 17 novembre 1999). Les règles communes proposées ci-dessous ne s'appliquent pas dans ce cas.

En revanche, ces dispositions s'appliquent à la licence d'administration publique (l'arrêté du 11 avril 1985, modifié par l'arrêté du 5 juillet 1994, portant dénomination nationale de licence d'administration publique est abrogé).

** Pour le niveau M, les dispositions existantes avant la publication de l'arrêté du 25 avril 2002 étant abrogées, les nouvelles modalités s'y substituent.*

Ces règles communes sont à compléter par les dispositions spécifiques mentionnées dans le règlement propre à chaque formation. Les dispositions spécifiques sont fixées dans les maquettes de formation adoptées par la CFVU dans le cadre de l'accréditation.

Dispositions votées à la commission Formation et vie universitaire du 2 mai 2017

NIVEAU M

Préalable : L'organisation du master est semestrielle. Les examens sont obligatoirement organisés à l'issue de chaque semestre d'enseignement.

Inscription - Redoublement

L'inscription administrative est annuelle, conformément aux dispositions nationales. L'inscription pédagogique est faite par semestre. 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. A titre transitoire si l'étudiant est en première année de master en 2016/2017 et qu'il est admis à redoubler en 2017/2018, son admission en 2e année de master à la rentrée 2018 sera soumise à une procédure de sélection.

Modes de contrôle

Pour les étudiants assidus, les aptitudes et l'acquisition des connaissances sont appréciées par un contrôle continu et régulier, par des dossiers de travail, des mémoires ou par un examen terminal. Le contrôle continu consiste en un minimum de deux évaluations effectuées par UE pendant le semestre.

Pour les étudiants dispensés d'assiduité, le contrôle se fait exclusivement par des examens terminaux ou dossiers ou mémoires (sauf dispositions particulières).

Validation - capitalisation - compensation

Sous réserve de l'existence de « notes planchers » (cf. paragraphe concerné), les règles suivantes s'appliquent :

- Un **élément constitutif** d'une UE n'est pas capitalisable d'une année universitaire à l'autre. Les règles de conservation, d'une session à l'autre d'une même année, des résultats d'un EC sont précisés dans le règlement propre à chaque formation.
- Une **unité d'enseignement** est acquise par compensation des éléments constitutifs qui la composent, affectés de leur coefficient. Elle est alors définitivement acquise et capitalisée, sans possibilité de s'y réinscrire et confère un nombre de crédits européens préalablement défini.

Une unité d'enseignement peut être compensée au sein du semestre de référence et permet l'obtention de ce semestre. Elle n'est pas acquise pour un autre parcours.

- Un **semestre** est validé dès lors que l'étudiant 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 leurs coefficients, égale ou supérieure à 10/20).

Il n'y a aucune contrainte particulière sur les coefficients affectés aux UE pour le calcul de la moyenne semestrielle. A défaut c'est le nombre d'ECTS par UE qui fait office de coefficient.

Un semestre acquis est capitalisable et confère 30 crédits européens.

Un semestre peut être compensé au sein d'une année de référence (M1, M2) pour permettre l'obtention de l'année M1, M2.

- Une **année** (M1 ou M2) est validée dès la 1ère session des deux semestres dès lors que la moyenne des deux semestres la composant est supérieure ou égale à 10.

La compensation est donc possible aux différents niveaux suivants :

- au sein de l'UE, entre les différents EC ou entre les différentes épreuves de l'UE ;
- au sein du semestre entre les différentes UE du semestre ;
- au sein de l'année M1, M2 entre les deux semestres la composant dès la 1ère session.

Notes planchers

Le règlement propre à chaque formation de M1 et M2 peut définir l'existence de notes planchers pour une ou plusieurs UE, ou pour un semestre, sous réserve de délibération contraire du jury.

Dans le cas où l'étudiant obtient une note inférieure à la note planché définie, les conséquences sont les suivantes :

- l'UE concernée ne peut être validée, quelle que soit sa moyenne ;
- la compensation au sein du semestre ne peut être effectuée.
- la compensation au sein de l'année ne peut être effectuée ;

L'étudiant doit à nouveau se présenter à l'UE et à toutes les UE inférieures à 10 (la compensation ne se calculant pas). En revanche, les modalités de progression (cf. paragraphe concerné) demeurent inchangées.

ECTS

Les crédits ECTS (European credits transfer system : système européen de transfert de crédits) sont affectés en nombre entier aux UE (Unités d'enseignement) et aux EC (Eléments constitutifs).

SESSIONS

Deux sessions sont obligatoirement organisées pour chaque semestre :

- Une session initiale : il s'agit de la première session d'examen terminal ou l'ensemble des épreuves de contrôle continu. Cette session a lieu à la fin de chaque semestre
- Une session de rattrapage : il s'agit de la deuxième session d'examen, organisée pour les étudiants ajournés ou défaillants (absence justifiée ou non) en session initiale. Cette session se déroule :
 - Pour le semestre 1 : à la fin du second semestre à la suite de la session initiale ;
 - Pour le semestre 2 : en septembre, sauf dispositions particulières votées au sein de l'UFR.

Dans le cadre d'un semestre non validé, l'étudiant repasse en session de rattrapage tous les éléments constitutifs pour lesquels la note obtenue est inférieure à 10 dans les UE non acquises.

L'obligation est faite à l'étudiant 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).

La note attribuée en session de rattrapage à une UE est la meilleure des deux notes de cette UE entre la session initiale et la session de rattrapage, sauf disposition particulière pour des mentions ou parcours co-accrédités. Si l'étudiant a été défaillant en session initiale, seule sa note de session de rattrapage est prise en compte.

Jury

Un jury est nommé par année d'études (M1, M2). Il se réunit à l'issue de chaque semestre.

Il se prononce sur l'acquisition des UE et des EC le cas échéant, la validation des semestres (cf le paragraphe concerné)

Au semestre pair (semestre 2 et semestre 4), le jury se prononce également sur la validation de l'année et du diplôme.

A la demande de l'étudiant, il pourra être délivré une attestation de réussite de diplôme (maîtrise, master) en dehors des jurys de diplôme.

Obtention du diplôme intermédiaire de maîtrise

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

En cas d'obtention, le diplôme est édité suite à la demande écrite de l'étudiant 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 7 et 8) dans le cadre de l'obtention de la maîtrise.
- moyenne générale du M2 (semestres 9 et 10) dans le cadre de l'obtention du master.

Inscription par transfert (valable pour le M1 uniquement)

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

Inscription par validation d'acquis professionnels, validation des acquis de l'expérience ou validation d'études supérieures accomplies en France ou à l'étranger (articles D.613-32 et suivants du Code de l'éducation)

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.

Absence

Le traitement de l'absence aux épreuves de contrôle de connaissances est défini dans la charte des examens.

En cas de défaillance seul le jury appréciera, au cas par cas, cette notion et décidera ou non d'affecter la note 0 pour une matière et une session seulement.

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 1^{er}

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.

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 chartre, 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>