

La confiance pour le personnel en première ligne



**Modalités du
Diplôme de Niveau 1 en vins
du WSET ®**

9^{ème} édition AOÛT 2012

Le Diplôme de Niveau 2 en vins et spiritueux du WSET®

Ce livret contient les informations nécessaires pour les candidats et les centres agréés (APP) sur le Diplôme de Niveau 1 en vins et spiritueux du WSET®.

L'essentiel de ce document consiste en une explication détaillée des objectifs d'apprentissage. Ces objectifs doivent servir de base aux centres agréés pour préparer leurs programmes de cours, et aux candidats pour planifier leur travail, car l'examen va vérifier que les objectifs ont été atteints.

Ce livret contient aussi un programme détaillé, une aide pour le travail, des explications sur le déroulement de l'examen et ses modalités.

Table des matières

1-6	Introduction
7-8	Le Diplôme de Niveau 1 en vins et spiritueux du WSET®.
9-10	Vins : connaissance du produit
12	Évaluation - Exemples de questions
13-15	Modalités de l'examen
16	Notes

"La confiance pour le personnel en première ligne"

2 Introduction

Les Diplômes du Wine & Spirit Education Trust

Le WSET® Awards est la division du Wine & Spirit Education Trust chargée des examens

Nous délivrons des qualifications de qualité qui permettent à un large public de mieux connaître les boissons alcoolisées et de développer des compétences en dégustation. Notre tâche consiste à :

- maintenir une relation constante avec les professionnels afin d'élaborer des modalités conformes aux besoins.
- établir un réseau de centres agréés autorisés à préparer nos examens.
- organiser les examens.
- délivrer les diplômes aux candidats ayant réussi les examens.

Le développement et la mise en place de qualifications agréées sont sous l'entière responsabilité du département WSET® Awards, chargé de la délivrance des diplômes au Wine & Spirit Education Trust.

Le classement des diplômes

La nouvelle autorité créée par le gouvernement britannique, le "**Office of Qualifications and Examinations Regulator**" (OfQual), contrôle les organismes offrant des formations diplômantes inscrites dans le **Qualifications and Curriculum Framework** (QCF). Les diplômes du WSET® sont inclus dans le QCF selon le classement ci-dessous.

Classement des Diplômes selon le Qualifications and Curriculum Framework

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET®

Niveau de classement du QCF : 1 Numéro d'agrément 600/1504/4

Description : Cette qualification permet d'acquérir une connaissance de base des principaux styles de vins que le personnel travaillant dans le service ou la vente du vin peut rencontrer. Elle permet aussi d'acquérir une connaissance de base du produit lui-même et les compétences nécessaires pour la conservation et le service du vin. Elle convient aux personnes qui vont travailler pour la première fois dans la vente ou le service du vin.

Classement des Diplômes selon le Qualifications and Curriculum Framework (suite)

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 1 en service des vins du WSET®

Description : Cette qualification se base sur les connaissances et compétences enseignées au diplôme de niveau 1 en vins, et montre comment les utiliser dans un service de restaurant. Elle est idéale pour ceux qui ont besoin d'acquérir des compétences de base dans le service du vin, y compris ceux qui souhaitent faire leurs premiers pas dans une carrière de sommelier.

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 1 en spiritueux du WSET®

Niveau de classement du QCF : 1 Numéro d'agrément 600/1501/9

Description: Cette qualification permet d'acquérir une connaissance de base des principales catégories de spiritueux que le personnel travaillant dans le service ou la vente des spiritueux peut rencontrer. Elle permet aussi d'acquérir la connaissance de base du produit, pour les personnes qui vont travailler dans le secteur de la restauration ou dans l'industrie des spiritueux.

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 2 en spiritueux du WSET®

Niveau de classement du QCF : 2 Numéro d'agrément 600/1507/X

Description: Cette qualification permet d'acquérir une connaissance plus poussée dans le domaine spécifique des spiritueux et des liqueurs que celle qu'offre le Diplôme de Niveau 2 en vins et spiritueux du WSET®. Elle se concentre sur toutes les catégories de spiritueux et l'utilisation finale des différents produits, et apporte également la théorie de la technique de la dégustation.

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 2 en vins et spiritueux du WSET®

Niveau de classement du QCF : 2 Numéro d'agrément 600/1508/1

Description: Cette qualification permet d'acquérir une bonne connaissance de toutes les catégories de produits dans le domaine des boissons alcoolisées ainsi que les principes de base de la dégustation. Elle convient aux personnes qui ont une expérience limitée.

Titre complet : Le International Higher Certificate du WSET® de niveau 3

Description : Cette qualification permet d'acquérir une connaissance plus approfondie des vins et spiritueux du monde, avec de plus en plus d'importance donnée à la dégustation.

4 Introduction suite

Classement des Diplômes selon le Qualifications and Curriculum Framework (suite)

Titre complet : Le Diplôme de Niveau 3 en vins et spiritueux du WSET®

Niveau de classement du QCF : 3 Numéro d'agrément 600/1511/1

Description: Le Diplôme de Niveau 3 en vins et spiritueux du WSET® permet d'avoir une connaissance plus complète des vins et spiritueux du monde, et insiste sur les techniques de dégustation.

Titre complet : Le WSET® Diploma in Wines and Spirits de Niveau 4

Description: C'est une qualification de spécialiste où une connaissance détaillée des vins est accompagnée d'étude des facteurs commerciaux et de techniques de dégustation et d'évaluation du vin professionnelles. Le Diploma est recommandé par l'Institut des Masters of Wine pour les candidats qui souhaitent poursuivre dans cette voie.

Titre complet : Le WSET® Honours Diploma in Wines and Spirits de Niveau 5

Description: Il s'agit d'un travail de recherche personnel, pour lequel l'étudiant peut travailler sur un sujet spécialisé de son choix dans le domaine des vins et spiritueux, et ainsi mettre en œuvre ses compétences de recherche, d'évaluation et d'analyse à un niveau plus élevé.

BS EN ISO 9001 : 2008.

Le département du WSET®. Awards (examens) a mis en œuvre un système de contrôle de la Qualité conforme à la norme BS EN ISO 9001 : 2008. Il concerne la gestion du Service pour l'organisation d'examens et la délivrance de diplômes, dans le domaine de la connaissance du produit et des compétences dans la dégustation de boissons alcoolisées.



**BS EN ISO:2008
FS 66504**

Comment préparer le Diplôme de Niveau 1 en vins

Les qualifications du WSET® peuvent seulement être proposées par des organismes agréés par le WSET® Awards, appelés Approved Programme Providers ou APP. Les personnes souhaitant préparer un diplôme du WSET doivent s'inscrire auprès d'un centre agréé (APP). L'interlocuteur de chaque étudiant est l'APP, qui est responsable de l'organisation du cours et de la préparation de l'examen, dont le sujet est préparé par la section WSET® Awards.

Une formation avec un groupe auprès d'un APP est le meilleur moyen d'apprendre à déguster, mais certains APP proposent aussi la préparation de nos examens à distance.

Une liste des centres agréés (*Approved Programme Providers ou APP*) au Royaume-Uni et dans le reste du monde est publiée sur le site du WSET® (www.wsetglobal.com). Veuillez contacter le centre agréé directement pour en savoir plus sur leurs programmes.

Le développement des compétences

Le gouvernement britannique, à travers le Bureau de contrôle des examens et diplômes (Office of the Qualifications and Examinations Regulator), a défini des niveaux à atteindre dans six compétences : communication, utilisation des nombres, technologie de l'information, travail en groupe, auto-apprentissage et performance, et résolution de problèmes.

Le Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET® n'évalue pas précisément l'une ou l'autre de ces compétences. Néanmoins, on considère que l'étudiant a l'occasion de développer et d'apporter la preuve de certaines de ces compétences.

Dans l'intérêt des enseignants et des étudiants, un tableau de ces six compétences principales a été élaboré. Des correspondances et des exemples montrent comment il est possible, lors de la préparation du Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET®, de les mettre en œuvre. Il faut noter que les occasions de développer ces compétences et d'en apporter la preuve dépendent de la façon d'étudier.

Toutes les compétences ne sont pas requises pour préparer le Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET®. Nous conseillons donc à tout étudiant qui souhaiterait obtenir toutes les compétences nécessaires de contacter un conseiller spécialisé dans l'évaluation des compétences qui pourra le conseiller pour y parvenir.

Deux d'entre elles ont cependant été identifiées :

- La communication
- L'amélioration de l'auto-apprentissage et de ses performances.

6 Introduction suite

Pour aider l'étudiant et le professeur nous avons mis au point des aides pour montrer quelles compétences sont mises en œuvre lors de la préparation du Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET®. Elles sont disponibles dans le guide de l'APP et sur le site du WSET (www.wsetglobal.com).

Ces guides identifient les occasions de développer ces compétences, lorsqu'on utilise les guides recommandés pour le formateur du WSET®, ainsi que le livre du Niveau 1, au cours de la formation au diplôme de Niveau 1 en vins. Mais selon la pédagogie employée par le professeur, d'autres compétences peuvent être mises en œuvre.

La politique de non-discrimination et d'égalité des chances.

La section WSET® Awards défend la politique de non-discrimination et d'égalité des chances et doit s'assurer que tous les candidats à l'examen sont traités de manière équitable. Il est possible d'obtenir une copie de notre politique d'égalité de traitement auprès du coordonnateur des centres et responsable du Service Qualité - *Quality Assurance Manager* - au WSET® Awards.

La satisfaction du client

La qualité et l'efficacité du service que les clients peuvent attendre du WSET® Awards sont publiées dans notre Règlement du Service Client. Il est possible d'en obtenir un exemplaire auprès du coordonnateur des centres et responsable du Service Qualité - *Quality Assurance Manager* - au WSET® Awards.

Si, malgré le peu de probabilité, le client n'est pas satisfait du service, il est prié de contacter d'abord son centre agréé (APP). Puis, si le problème n'est pas résolu, il est prié de contacter ensuite le coordonnateur des centres et responsable du Service Qualité - *Quality Assurance Manager* - au WSET® Awards.

Les récompenses

Pour les candidats qui travaillent dans l'industrie du vin au Royaume-Uni, ainsi que pour un nombre limité de candidats non professionnels ou de l'étranger, la section WSET® Awards a mis sur pied un système qui permet de récompenser les meilleurs candidats par des prix proposés par les sponsors. Ces récompenses sont en général des visites dans des régions productrices de vins ou de spiritueux. Dans certains cas, une entrevue départagera les candidats.

Veillez noter que ces récompenses ne prennent pas la forme de bourses pour financer la poursuite des études, mais sont une reconnaissance de la qualité de la performance à l'examen.

Plus d'informations et la liste des récompenses sont disponibles sur le site du WSET® (www.wset.co.uk)

Portée et Objectifs

Le Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET® est destiné aux personnes qui se préparent à ou commencent un premier emploi dans le domaine du vin. La formation présente, à un niveau de base, les principaux styles de vins disponibles, les règles de la conservation et du service, et les accords mets et vins. Elle permet aux étudiants de se découvrir les normes du service du vin, et de répondre aux demandes de base d'un client. Elle a pour but de donner aux étudiants des informations sur le produit et son service selon le lieu de travail ou d'étude.

Ce diplôme donne la connaissance du produit et les compétences de base dans le service du vin, nécessaires pour travailler par exemple dans la vente ou le service du vin dans un restaurant ou un bar, ou dans des magasins de détail ou en gros, ou dans les centres d'appel de vente par correspondance.

8 Le Diplôme de Niveau 1 en vins suite

Admissions

Il n'y a pas de restrictions concernant l'inscription au Diplôme de Niveau 1 en vins du WSET®. Les étudiants qui n'ont pas l'âge minimum légal pour acheter ou consommer des boissons alcoolisées dans le pays où ils passent l'examen n'ont pas le droit de déguster de vin pendant la formation, mais cela ne les empêchera pas de réussir l'examen. De la même façon, les étudiants qui choisissent de ne pas consommer d'alcool pour des raisons religieuses, de santé ou autres pourront aussi réussir l'examen sans que cela pose problème.

Nombre d'heures d'études

On recommande aux étudiants un minimum de 6 heures de formation au minimum et de 9 heures au maximum.

Poursuite de la formation

Le Diplôme de Niveau 2 en vins et spiritueux du WSET®

Ce diplôme offre une présentation générale de tous les produits disponibles dans le domaine des boissons alcoolisées, accompagnée de techniques de dégustation plus détaillées.

Objectif général et liste des objectifs d'apprentissage

Objectif général d'apprentissage	Code des objectifs	Nom de l'objectif
Vin : connaissance du produit	1	Comprendre les principaux types et styles de vin du marché
	2	Savoir conserver le vin
	3	Savoir servir le vin à un client
	4	Comprendre les principes de base des accords mets et vins
	5	Comprendre les questions relatives à la consommation raisonnée d'alcool

Vin : connaissance du produit 9

OBJECTIF UN - COMPRENDRE LES PRINCIPAUX TYPES ET STYLES DE VINS

Critères d'évaluation

1. Identifier les **principaux types et styles de vins** sur le marché.
2. Identifier les **facteurs qui déterminent les principaux styles de vins**.
3. Connaître les caractéristiques générales des **principaux cépages**.
4. Décrire **les styles et les caractéristiques** des vins élaborés à partir des principaux cépages.

TYPES ET STYLES DE VINS	
Types	Léger, fortifié, effervescent
Styles	Couleur : blanc, rosé, rouge Douceur : sec, demi-sec, doux Corps : léger, moyen, charpenté Autres facteurs : chêne, acidité, tannins
FACTEURS QUI DÉTERMINENT LES PRINCIPAUX STYLES DE VINS TRANQUILLES	
Climat	Chaud, frais
Élaboration du vin	Blanc, rosé, rouge, utilisation du chêne
Principaux cépages	Blancs : Chardonnay, Sauvignon blanc, Riesling Rouges : Cabernet Sauvignon, Merlot, Pinot Noir, Syrah/Shiraz
STYLES ET CARACTÉRISTIQUES DES VINS	
Noms des vins	Blancs : Pinot Grigio, Soave, Sancerre, Chablis, Sauternes Rouges : Bordeaux, Beaujolais, Châteauneuf-du-Pape, Rioja, Chianti Effervescents : Champagne, Cava Fortifiés : Porto, Xérès (Sherry)
APPROCHE SYSTÉMATIQUE DE LA DÉGUSTATION – NIVEAU 1	
Style	Couleur : blanc – rosé – rouge Condition : net – pas net Douceur : sec – moyen – doux Corps : léger – moyen – charpenté Caractéristiques des arômes : fruité – floral – épicé – végétal – chêne – autres Autres : acidité - tannins

Copyright Wine & Spirit Education Trust 2012

Échantillons recommandés

Les candidats doivent déguster six vins au minimum, dont au moins deux vins blancs produits à partir des principaux cépages blancs listés ci-dessus, et au moins trois vins rouges produits à partir des principaux cépages rouges listés ci-dessus

10 Vin : connaissance du produit suite

OBJECTIF DEUX – SAVOIR CONSERVER LE VIN.

Critères d'évaluation

1. Décrire les procédures correctes pour la **conservation** du vin.

CONSERVATION ET SERVICE DU VIN	
Conservation	Conditions de conservation

OBJECTIF TROIS - SAVOIR SERVIR LE VIN A UN CLIENT

Critères d'évaluation

- 1 Identifier les **régions productrices** parmi les principales régions du monde.
- 2 Décrire **le style des vins** produits dans ces régions productrices.
- 3 Identifier **les cépages principaux** utilisés pour la production de vin dans ces régions

SERVICE DU VIN	
Température de service	Rouges, rosés, blancs, effervescents et fortifiés
Ouverture et service	Vins tranquilles et effervescents Tire-bouchons, seaux à glace, verres
Défauts principaux	Défauts du vins

OBJECTIF QUATRE - COMPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DES ACCORDS METS ET VINS.

Critères d'évaluation

1. Connaître les principes de base des **accords mets et vins**.
2. Savoir accorder **les vins avec la nourriture, selon leur style**, en prenant en considération les interactions de base et les préférences et la sensibilité de chacun.

PRINCIPES DES ACCORDS METS ET VINS	
Caractéristiques des vins	Douceur, acidité, tannins/chêne, complexité, fruité, niveau d'alcool
Caractéristiques de la nourriture	Douceur, acidité, umami, salé, amertume, saveur pimentée, gras, intensité des saveurs
STYLES DE VINS	
Styles	<p>Couleur : blanc – rosé – rouge</p> <p>Condition : net – pas net</p> <p>Douceur : sec – moyen – doux</p> <p>Corps : léger – moyen – charpenté</p> <p>Caractéristiques des arômes : fruité – floral – épicé – végétal – chêne – autres</p> <p>Autres : acidité - tannins</p>

OBJECTIF CINQ - COMPRENDRE LES QUESTIONS RELATIVES A LA CONSOMMATION RAISONNÉE D'ALCOOL

Critères d'évaluation

1. Connaître **la législation** concernant la consommation de vin.
2. Connaître **les problèmes sociaux, de santé et de sécurité** liés à la consommation de vin.

LÉGISLATION, SANTÉ, SÉCURITÉ, PROBLÈMES DE SOCIÉTÉ,	
Responsabilité sociale	La consommation raisonnée d'alcool

12 Évaluation du niveau 1 - Exemples de questions

Le Wine & Spirit Education Trust ne publie pas les sujets antérieurs des examens du WSET® de Niveau 1.

Les QCM des sujets d'examen sont élaborés avec soin en respectant le poids de chaque objectif. Le tableau ci-dessous rend compte du poids de chaque question :

Objectif Général	Nom de l'objectif	Nb de questions par examen
Vin : Connaissance du produit	1. Comprendre les principaux types et styles de vin du marché	13
	2. Savoir conserver le vin 3. Savoir servir le vin à un client	5
	4. Comprendre les principes de base des accords mets et vins	8
	5. Comprendre les questions relatives à la consommation raisonnée d'alcool	3
	Nombre total de questions	30

Pour donner aux étudiants une idée du type de questions qui peuvent être posées, voici une sélection de questions. L'examen est composé de 30 questions similaires à celles qui suivent, auxquelles il faut répondre en 45 minutes maximum.

1. Lequel de ces vins peut-on recommander à un client qui souhaite un vin blanc ?

- a) Un Cabernet Sauvignon.
- b) Un Pinot noir.
- c) Un Syrah.
- d) Un Chardonnay.

2. Quel est le style du Chablis ?

- a) Un blanc sec.
- b) Un rouge sec.
- c) Un blanc doux.
- d) Un rouge doux

Solutions des questions données en exemple :

- 1) d.
- 2) a.

1 Conditions d'inscription

1.1 Autorisation

- 1.1.1 Les candidats formulant une demande d'inscription à l'examen doivent avoir l'âge minimum requis pour l'achat au détail de boissons alcoolisées dans le pays où l'examen a lieu, ou se préparer à l'examen en étant inscrits à un programme d'étude officiellement reconnu, ou alors avoir une autorisation parentale.
- 1.1.2 Il n'y a pas de restriction à l'inscription au diplôme de niveau 1 en vins du WSET® même si on suit d'autres formations ou parties de formation en même temps.
- 1.1.3 Les étudiants en dessous de l'âge légal autorisé pour acheter des boissons alcoolisées dans le pays dans lequel se tient l'examen ne seront pas autorisés à déguster d'échantillon au cours de leur formation, mais cela n'empêche pas de réussir l'examen. De même, les étudiants qui choisissent de ne pas déguster pour des raisons de santé, religieuses ou autres, pourront aussi très bien réussir l'examen.

1.2 Connaissances pré-requises

- 1.2.1 Aucune connaissance ou expérience dans le domaine des boissons alcoolisées n'est exigée des candidats.
- 1.2.2 Les niveaux indicatifs de compétence de lecture, d'écriture et de calcul nécessaires pour passer cet examen sont ceux exigés pour le niveau 2 au Royaume-Uni, dans la langue utilisée pour l'examen, soit le niveau B1 du CECRL.

2 Format des épreuves et résultats

- 2.1 L'examen ne comprend qu'une seule épreuve :
Elle se déroule à livre fermé et consiste en un Questionnaire à Choix Multiple (QCM) de 30 questions, chaque question valant un point. Pour réussir, le candidat doit avoir répondu correctement à 70% des questions.
- 2.2 Toutes les questions des examens sont élaborées à partir des objectifs publiés, et le matériel pédagogique recommandé contient toutes les informations nécessaires pour y répondre.
- 2.3 Les résultats des candidats admis sont envoyés au centre agréé, environ deux semaines à compter de la réception des copies.
- 2.4 Le département du WSET® Awards ne délivre pas de qualification en cas d'absence, il faut avoir passé et réussi l'épreuve.

3 Conditions spéciales

Les candidats présentant un handicap nécessitant un examen écrit adapté doivent avertir, dès leur inscription, le responsable des examens de leur centre agréé des conditions spéciales à prévoir. Des renseignements supplémentaires sont disponibles pour les examinateurs et candidats auprès du WSET® Awards.

La politique en vigueur au WSET® Awards est que ces candidats ne doivent pas être désavantagés.

4 Redoublements

Les candidats peuvent demander à repasser l'examen s'ils ont échoué. Il n'y a pas de limite au nombre de réinscriptions.

Les candidats qui ont déjà réussi leur examen ne peuvent pas se réinscrire dans le but d'améliorer leur note.

5 Conduite de l'examen et conditions

5.1 Il est obligatoire que les candidats acceptent les conditions suivantes :

- Au début de l'examen tous les candidats doivent présenter au surveillant un document avec photographie comme preuve de leur identité.
- L'examen doit durer 45 minutes maximum.
- Aucune consultation d'ouvrage, quelle que soit sa forme, n'est autorisée. Les seuls éléments à disposition du candidat sont la feuille de questions et la grille de réponse.
- Aucune communication, quelle qu'en soit la raison, n'est autorisée entre les candidats.
- L'usage de tout appareil électronique est interdit.
- L'usage de tout dictionnaire est interdit.
- L'utilisation d'alarmes sonores sur les montres ou réveils est interdite.
- Les candidats qui arrivent après le début de l'examen sont autorisés à entrer dans la salle seulement si le surveillant est d'accord et si cela ne gêne pas les autres candidats.
- Les candidats ne peuvent pas quitter la salle avant qu'au moins 15 minutes du temps d'examen ne soient écoulées.
- Les candidats qui ont terminé leur examen peuvent quitter la salle d'examen sauf pendant les dix dernières minutes, à condition de ne pas déranger les autres candidats. Aucune réadmission n'est autorisée.
- Les surveillants n'ont pas le droit de commenter, d'interpréter, ou d'exprimer une opinion sur les questions de l'examen.

- Tout candidat soupçonné de fraude devra quitter la salle immédiatement. Sa copie sera examinée par une commission spéciale qui déterminera sa validité et se prononcera sur l'interdiction de se présenter à nouveau à l'examen.
- Il est interdit d'emporter les sujets en dehors de la salle d'examen. Les candidats ne rendant pas la feuille de questions seront considérés comme fraudeurs.

5.2 Les candidats doivent aussi accepter de respecter les instructions du surveillant de l'examen. En cas de refus de la part d'un candidat, ses résultats pourront être invalidés.

5.3 Une fois rendues, les copies d'examen deviennent la propriété du WSET® et ne seront pas rendues aux candidats.

6 Commentaires, réclamations et appels

Les candidats qui demandent un commentaire ou une réévaluation de leur examen doivent prendre contact avec leur centre agréé et demander un formulaire de réclamation et de réévaluation des examens. Le formulaire doit être rempli et envoyé au WSET® Awards, accompagné du règlement correspondant, dans les 6 semaines qui suivent l'examen. Toute demande parvenue après ce délai ne sera pas prise en considération. Les résultats de la demande seront envoyés deux semaines après la réception par le service WSET® Awards.

Les candidats non satisfaits des résultats d'une réclamation ou d'une réévaluation d'un examen doivent contacter leur centre agréé et demander un formulaire d'appel de la décision. Le formulaire doit être rempli et envoyé au WSET® Awards accompagné du règlement correspondant dans les 10 jours qui suivent la réponse à la réclamation. Toute demande d'appel parvenue après ce délai ne sera pas prise en considération. Les résultats de la demande d'appel seront envoyés 2 semaines après la réception par le service WSET® Awards.

7 Satisfaction des étudiants

Si un étudiant trouve que le centre agréé (APP) n'est pas à la hauteur des services attendus, ou a un comportement incompatible avec les niveaux d'exigence requis en termes d'administration, d'enseignement, ou d'organisation des examens, ils doivent d'abord en faire part à leur centre. Si cela n'apporte pas de solution satisfaisante, les étudiants doivent contacter par mail le directeur de notre service qualité, à awards@wset.co.uk. Toutes les plaintes seront traitées de façon confidentielle, mais le service WSET® Awards ne peut pas agir à partir de plaintes anonymes.

8 Droits du WSET® Awards

Le WSET® Awards se réserve le droit de modifier le règlement ou d'ajouter de nouvelles modalités, si nécessaire.

Wine & Spirit Education Trust
39 - 45 Bermondsey Street, London SE1 3XF
e-mail wset@wset.co.uk
internet www.wsetglobal.com

©Wine & Spirit Education Trust 2012

Tous droits réservés. Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, quels que soient la forme ou le procédé (électronique ou mécanique, y compris la photographie, la photocopie ou l'enregistrement et le stockage sur un support) est illicite et interdite sans l'accord préalable des auteurs ou de l'éditeur

Conception et réalisation : Design Study Limited 020 8763 2582

Contacts au WSET®

Wine & Spirit Education Trust
International Wine & Spirit Centre . 39-45 Bermondsey Street . London . SE1 3XF . Royaume Uni

Pour obtenir une liste des centres agréés (Approved Programme Providers) les plus proches, pour s'inscrire et préparer un diplôme du WSET®, consulter le site du WSET® : www.wsetglobal.com

Pour obtenir le dossier de candidature de centre agréé (APP), un exemplaire de notre politique de non-discrimination et d'égalité des chances, et le règlement du service client,

contacter WSET® Awards
Tel : + 44 (0)20 7089 3840
Fax : +44 (0)20 7089 3846
e-mail : awards@wset.co.uk

Pour toute autre demande, voir le site du WSET®
www.wsetglobal.com
ou contacter **WSET® Awards**

Le WSET® est heureux d'avoir le soutien des sociétés suivantes, qui aident à promouvoir la qualité des formations et des diplômes en vins et spiritueux :

OR
ARGENT
BRONZE



Wine & Spirit Education Trust
International Wine & Spirit Centre •
39-45 Bermondsey Street • London •
SE1 3XF • England

Tel: **020 7089 3800**
Fax: **020 7089 3847**
email: wset@wset.co.uk
site Internet: **www.wsetglobal.com**