



Gem-A

THE GEMMOLOGICAL ASSOCIATION
OF GREAT BRITAIN

STUDENT HANDBOOK GUIDE DE L'ÉTUDIANT

Content/

Introduction and welcome	1
<i>Introduction et mot de bienvenu</i>	<i>1</i>
Overview of Gem-A	1
<i>Aperçu de Gem-A.....</i>	<i>2</i>
Finding us.....	3
<i>Où nous trouver.....</i>	<i>3</i>
Our qualifications	4
<i>Nos programmes de formation</i>	<i>5</i>
Regulations, policies and procedures.....	6
<i>Règlements, politiques et procédures.....</i>	<i>6</i>
Equal Opportunity and Fair Assessment policy	7
<i>Politique en matière d'égalité et de diversité.....</i>	<i>10</i>
Reasonable Adjustments and Special Considerations	14
<i>Ajustements raisonnables et conditions spéciales.....</i>	<i>17</i>
Fees.....	20
<i>Frais.....</i>	<i>20</i>
Absenteeism and Attendance.....	21
<i>Absentéisme et présence aux cours.....</i>	<i>21</i>
Course Complaints Procedure	24
<i>Procédure de plainte.....</i>	<i>26</i>
Appeals Policy and Procedures	29
<i>Politiques et procédures d'appel.....</i>	<i>31</i>
Malpractice procedures	34
<i>Procédures en cas de faute professionnelle.....</i>	<i>35</i>
Examinations	36
<i>Examens</i>	<i>37</i>
Our service to our customers and quality assurance.....	39
<i>Service à la clientèle et assurance qualité.....</i>	<i>40</i>
General information	41
Personal details and contact information	
Data Protection Act	
Privacy information	
IT facilities	
Gem-A shop	
Notices of upcoming events	
Smoking	
Mobile phone policy	
<i>Renseignements généraux.....</i>	<i>42</i>
<i>Renseignements personnels</i>	

Loi sur la protection des données (Data Protection Act)
Protection des renseignements personnels
Installations de TI
Boutique Gem-A
Avis sur les événements à venir
Usage du tabac
Politique concernant les téléphones mobiles

Facilities at Gem-A London 45
Installations de Gem-A à Londres 45
Emergency procedures at Gem-A London..... 46
Procédures en cas d'urgence de Gem-A à Londres 47

Introduction and welcome

Welcome to The Gemmological Association of Great Britain (Gem-A) we hope you will find your time studying with us rewarding and interesting.

Our student handbook is designed to ensure that all students are familiar with and understand Gem-A's policies and procedures. It will aid you, not only in your studies, but also for your comfort and safety. Please take time to read this handbook carefully and if you have any queries please speak to the Director of Education, or a member of the education team.

To contact a member of the education team you can either e-mail or telephone via:

E: education@gem-a.com

T: +44 (0) 20 7404 3334

Introduction et mot de bienvenue

Bienvenue à l'Association britannique de gemmologie (Gemmological Association of Great Britain, ou Gem-A). Nous espérons que le temps que vous consacrerez à vos études chez nous sera enrichissant et intéressant.

Notre guide de l'étudiant vise à faire en sorte que tous les étudiants connaissent et comprennent bien les politiques et procédures de Gem-A. Ce guide vous aidera pendant vos études, mais contribuera aussi à assurer votre bien-être et votre sécurité. Veuillez prendre le temps de le lire attentivement. Si vous avez des questions, communiquez avec le Directeur des services de formation ou avec un membre de l'équipe de formation.

Vous pouvez communiquer avec un membre de l'équipe de formation par courriel ou par téléphone :

Courriel : education@gem-a.com

Téléphone : +44 (0) 20 7404 3334

Overview of Gem-A

Gem-A can trace its origins back to 1908. The world's first gemmology course originated in London and the first gemmology diploma was awarded in 1913. The Gem-A headquarters is situated close to Hatton Garden in central London and contains the Education office, Gem Tutorial Centre, Membership office and Gem-A Instruments.

Gem-A is a charity and its principal objectives are:

- the promotion of the study of gemmology
- the scientific study of all materials and articles used or dealt in by persons interested in gemmology
- the establishment of educational systems including holding examinations, awarding diplomas and medals, and
- the maintaining of libraries and collections of gem materials.

Today Gem-A provides information about gems through publications, education, instruments and books.

Welcome to Gem-A.

Dr Jack Ogden
Chief Executive

Aperçu de Gem-A

Les origines de Gem-A remontent à 1908. Le premier cours de gemmologie au monde s'est donné à Londres, et le premier diplôme en gemmologie a été remis en 1913. Le siège social de Gem-A est situé au centre de Londres, près de Hatton Garden. S'y trouvent le Bureau des services de formation, le centre d'enseignement, le Bureau des membres et la boutique de Gem-A.

Gem-A est un organisme philanthropique dont les principaux objectifs sont :

- · la promotion de l'étude de la gemmologie;
- · l'étude scientifique de tous les matériaux et instruments utilisés par les personnes qui s'intéressent à la gemmologie;
- · l'établissement de systèmes de formation, y compris la tenue d'examens et l'attribution de diplômes et de médailles;
- · le maintien de bibliothèques et de collections de matériaux gemmes.

Aujourd'hui, Gem-A fournit de l'information sur les gemmes au moyen de publications, de programmes de formation, d'instruments et de livres.

Bienvenue à Gem-A.

Jack Ogden, Ph. D.
Directeur général

Finding us

Gem-A's headquarters is located in the heart of Hatton Garden, one of London's major jewellery districts. We are close to both Farringdon and Chancery Lane underground stations.

The Gemmological Association of Great Britain
27 Greville Street (Saffron Hill entrance)
London
EC1N 8TN
UK
T: +44 (0) 20 7404 3334
F: +44 (0) 20 7404 8843
E: information@gem-a.com

Our offices are open Monday-Friday 9.00am – 5.00pm (although courses may be held outside the office opening hours).

Où nous trouver

Le siège social de Gem-A est situé au cœur de Hatton Garden, l'un des plus importants quartiers de bijouterie de Londres. Nous sommes à proximité des stations de métro Farringdon et Chancery Lane.

L'Association britannique de gemmologie
27 Greville Street (entrée sur Saffron Hill)
Londres
EC1N 8TN
Royaume-Uni
Téléphone : +44 (0) 20 7404 3334
Télécopieur : +44 (0) 20 7404 8843
Courriel : information@gem-a.com

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (certains cours peuvent se tenir en dehors des heures d'ouverture).



Our offices are open Monday-Friday 9.00am – 5.00pm (although courses may be held outside the office opening hours).

Our qualifications

The Gemmological Association of Great Britain provides a range of internationally recognised gem qualifications awarded after an examination:

- The Foundation course leading to the Certificate in Gemmology (which if passed successfully entitles the use of “Cert-GA”)
- Gemmology Practical Certificate
- The Diploma in Gemmology leading to FGA membership of Gem-A
- Diamond Practical Certificate
- Gem Diamond Diploma leading to DGA membership of Gem-A

Short courses and workshops

Gem-A also runs additional one-day workshops covering subjects such as bead stringing, valuations and specialist subjects. Full details are given on our website www.gem-a.com or see student notice boards for the latest information.

Students are advised to refer to our website (www.gem-a.com) for up-to-date details of all courses together with fees or to contact a member of the Gem-A's team. A list of useful e-mail's can be found below:

Purpose of enquiry	E-mail
General enquiries	information@gem-a.com
General client problems	clientservices@gem-a.com
Membership enquires, applications and renewals	membership@gem-a.com
Education enquires and enrolments	education@gem-a.com
Examination enquires, applications and problems	exams@gem-a.com
Course problems	studentservices@gem-a.com
IT problems and support	support@gem-a.com
Publication related e-mails and enquires	editor@gem-a.com
Shop enquires and sales	shop@gem-a.com
Workshops and events	events@gem-a.com

Course Tutor

Gem-A in-house and ODL students will be assigned a course tutor whose role is to help with any difficulties they might encounter and advise and help with any course problems.

Absence

Students must attend all classes/tutorials and examinations to the satisfaction of their teaching centre. Absence is permissible under certain circumstances (such as illness) but students are generally expected to attend as regularly as possible.

For Gem-A in-house visa students there is a legal requirement for them to enrol and attend courses and if this is not complied with they are removed from the course and the British Immigration Authority (BIA) will be notified in writing by Gem-A.

Gem-A realises that a student's non-attendance can be an indicator of academic or personal problems. Where attendance problems are identified; tutors will notify the Director of Education.

In many cases, such problems can be resolved on identification of a pattern of non-attendance. However, there may be cases where attendance levels and academic performance are so poor as to warrant removal from the course.

For further details concerning our absentee procedures, please see our “Absenteeism and Attendance” policy on page 11.

Nos programmes de formation

L'Association britannique de gemmologie offre un éventail de programmes de gemmologie reconnus à l'échelle internationale et qui conduisent à l'obtention d'un diplôme après la réussite d'un examen :

- le Cours de base, menant au Certificat en gemmologie (qui permet d'utiliser le titre de « Cert-GA »);
- le Certificat de gemmologie pratique;
- le Diplôme de gemmologie qualifiant pour le titre de FGA et permettant de devenir membre FGA (Fellow of the Gemmological Association) de Gem-A
- le Certificat en classification du diamant;
- le Diplôme secteur diamant qualifiant pour le titre de DGA de Gem-A (Diamond Diploma of the Gemmological Association)

Programmes courts et ateliers

Gem-A offre aussi des ateliers d'une journée, notamment sur l'enfilage de perles, l'évaluation ou autres sujets spécialisés. Pour des renseignements détaillés, veuillez visiter notre site Web www.gem-a.com (en anglais) ou consulter les babillards pour voir les plus récents avis.

Les étudiants sont invités à consulter notre site Web (www.gem-a.com) pour obtenir des renseignements à jour sur tous les cours, pour connaître les coûts ou pour communiquer avec un membre de l'équipe Gem-A. Voici un certain nombre d'adresses de courriel utiles :

Types de demandes	E-mail
Demandes de nature générale	information@gem-a.com
Problèmes de nature générale (clients)	clientservices@gem-a.com
Adhésion et renouvellement	membership@gem-a.com
Formation et inscription	education@gem-a.com
Examens — Questions, inscriptions et problèmes	exams@gem-a.com
Problèmes relatifs aux cours	studentservices@gem-a.com
TI — Problèmes et soutien	support@gem-a.com
Messages et demandes relatifs aux publications	editor@gem-a.com
Boutique — Questions et achats	shop@gem-a.com
Ateliers et événements	events@gem-a.com

Tutorat

Les étudiants de Gem-A sur place et à distance se verront assigner un tuteur dont le rôle est de les aider à surmonter toutes les difficultés auxquelles ils pourraient être confrontés, et de les conseiller et les aider en cas de problème.

Absences

Les étudiants doivent assister à tous les cours (ou suivre tous les tutoriels) et se présenter à tous les examens, à la satisfaction des responsables de leur centre d'enseignement. Les absences sont autorisées seulement dans certaines circonstances (par exemple en cas de maladie), mais on attend généralement des étudiants qu'ils se présentent en classe aussi régulièrement que possible.

Les étudiants munis de visas qui suivent les cours de Gem-A sur place ont l'obligation juridique de s'inscrire à des cours et à y assister. S'ils ne se conforment pas à cette obligation, ils seront exclus des cours auxquels ils sont inscrits et Gem-A en informera les autorités de l'immigration britannique (BIA) par écrit.

Gem-A est consciente qu'il peut arriver qu'un étudiant n'assiste pas aux cours en raison de problèmes personnels ou liés à ses études. Advenant de tels problèmes, les tuteurs en informeront le Directeur des services de formation.

Dans de nombreux cas, ces problèmes peuvent être résolus dès que l'on constate des absences à répétition.

Toutefois, il peut y avoir des cas où les niveaux de présence aux cours et le rendement sont si faibles qu'ils justifient l'exclusion de l'étudiant.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les procédures concernant les absences, veuillez consulter notre politique sur l'absentéisme et la présence aux cours, à la page 11

Regulations, policies and procedures

Gem-A has a number of regulations, policies and procedures which you must be aware of when attending one of the Gem-A courses. It is your responsibility to ensure that you are familiar with them and that you know where to access them. In particular it is important that you read and understand those in the following list at or prior to your course of study.

- Equality of opportunity and fair assessment for examination candidates
- Reasonable adjustments and special considerations policy and procedures
- Appeals policy and procedure
- Malpractice procedure
- Examinations
- Course Complaints Procedures
- Fees
- Absenteeism and Attendance

These policies and procedures have been developed to comply with current legislation.

Règlements, politiques et procédures

Gem-A a mis en place un certain nombre de règlements, politiques et procédures dont vous devez avoir pris connaissance lorsque vous vous inscrivez à l'un des cours de Gem-A. Il vous incombe de bien les connaître et de savoir où vous pouvez les obtenir pour les consulter. Plus particulièrement, il est important que vous lisiez et compreniez les règlements, politiques et procédures suivants avant d'entreprendre vos études.

- Égalité des chances et évaluation équitable des candidats

- · Politiques et procédures concernant les ajustements raisonnables et les conditions spéciales
- · Politiques et procédures d'appel
- · Procédures en cas de faute professionnelle
- · Examens
- · Procédure de plainte
- · Frais
- · Absentéisme et présence aux cours

Ces politiques et procédures ont été élaborées en conformité avec les lois en vigueur.

Equality and Diversity Policy

Gem-A is committed to providing all candidates wishing to gain any of our qualifications the equal opportunity of achieving this in line with current UK legislation and EU directives (subject to any restrictions that might prevail from time to time). We require all our centres to operate in accordance with this policy subject to local regulatory differences for overseas centres.

1. Policy

Gem-A is committed to equality of opportunity in all aspects of its business relationships. To this end, Gem-A acknowledges the following basic rights of all those with whom it interacts, its staff, suppliers, students and members:

- to be treated with respect and dignity;
- to be treated fairly with regard to all procedures, assessments and choices; and
- to receive encouragement to reach their full potential.

Gem-A further acknowledges that these rights carry with them responsibilities; it consequently expects all staff, students and members to recognise these rights and act accordingly.

The underlying principle of Gem-A's Equality and Diversity Policy is to support equal opportunities in education and employment, and will take positive action:

- to promote practices and procedures that ensure the provision of equal opportunities to all regardless of culture, ethnic background, nationality, sex, age, ability, disability, religion, sexual orientation (sexuality), marital status, employment status or social class;
- to work towards removing all practice and procedures that discriminate unfairly whether it be directly or indirectly; and
- to set our awarding standards in accordance with equal opportunities best practice.

To meet our commitment we will deliver:

- advice that is sensitive to the widest possible range of our candidates' needs;
- assessments that do not discriminate against anyone and are solely based on our qualifications requirements;
- documents and materials that are easily understood and reflect the diversity of our candidates but that do not promote a stereotyped or biased attitude; and
- quality assurance that applies fair processes.

Through its Equal and Diversity Policy, Gem-A will, as far as possible, seek:

- to identify and eliminate unfair and discriminatory practices wherever they occur in the services and products which it offers; and
- to remove inappropriate barriers to entry and achievement, thus enabling a wider variety of people to benefit from the opportunities which it offers.

All qualifications, products and services offered by Gem-A, legal or contractual requirements permitting, will be:

- available to all those who are able to achieve the required standard, and free from barriers which restrict access and progression;
- free from overt or covert discriminatory practices, and due regard will be paid to any special learning/assessment needs of individuals;
- free from inappropriate content, language and images;
- free from age or other restrictions; and
- consistent with Gem-A's values.

Within its means and in accordance with this assessment system, Gem-A seeks to provide for particular assessment requirements for candidates with disabilities or special needs. There are no barriers to entry and the processes are in place to make reasonable adjustments for disabled learners and candidates as appropriate. The only exceptions to this are:

- partially sighted or blind people who would be unable to use the equipment required for full qualification,
- those under 18 years of age, and
- those not having English as a spoken language (for Gem-A London and ODL courses)

2. Responsibility

To ensure the effective implementation of the Equal Opportunities Policy, Gem-A will allocate the responsibility for the monitoring of the implementation of the Equality and Diversity Policy to the Director of Education. However, every manager or agent acting on behalf of Gem-A is responsible for the effective implementation of this policy and its associated procedures, and for monitoring its implementation in their area of responsibility.

Notwithstanding the above responsibilities, each individual staff member is accountable for their behaviour and for following these procedures.

Gem-A ensures that its recognised centres apply equal opportunities policies that compliment that outlined by Gem-A while reflecting any local regulatory requirements. All centres are required to abide by Gem-A's appeals procedure.

Centres will be required to review and provide feedback post assessment on any barriers to access that were experienced and to provide details of how these will be addressed for future candidates. Candidates will also be asked for feedback regarding any barriers experienced. The Director of Education will ensure that these are reviewed and implemented.

3. Communication

To support staff in fulfilling their obligations Gem-A will ensure that it's Equality and Diversity Policy is known to all employees and is available in the public domain.

To ensure this policy is put into practice successfully Gem-A will:

- issue a copy of this policy to all staff, examiners, exam markers, practical providers, centres and candidates, and make it readily available to all; and
- organise regular updates for our staff, examiners, exam markers and practical providers to ensure they keep up-to-date with new developments.

Gem-A will expect external bodies/agencies with whom it does business to embody the same equality and diversity values in their treatment of Gem-A staff, suppliers, students and members; and will communicate this expectation.

Monitoring and Review

Gem-A will regularly monitor and review the application of its Equal Opportunities Policy and the implementation of associated procedures, and from the information gained will analyse potential barriers or areas where positive action may be required. Our diversity and equality monitoring procedures ensure barriers to access or inequalities are identified and action is taken to redress the situation.

In monitoring the application of this policy and ensuring it is continually improved Gem-A processes will ensure that:

- it meets its commitment when it develops and reviews its units, rules of combination and qualifications and assessment guidance;
- it undertakes regular consultation with relevant parties, including candidates, where feedback is taken to ensure equality of access and opportunity; and
- it monitors and reviews the effectiveness of this policy and to look for ways of improving it.

Disability Statement

Gem-A recognises its responsibility to offer disabled students, and anyone with a specific learning difficulty or medical condition, access to its qualifications and aims to ensure that no student is subjected to unfair discrimination.

Gem-A endeavours to ensure that no disabled student or member of staff is treated less favourably, or is perceived to be treated as such and in so doing, aims to create a learning environment which:

- enables all students to fully participate in their qualification regardless of disability; and
- offers qualifications that allow for flexibility to ensure that the individual needs of disabled students are met, and that disabled students are able to gain the maximum education advantage.

Defining disability

The Disability Discrimination Act (DDA) defines a disabled person as someone who has a physical or mental impairment that has a substantial and long-term adverse effect on his or her ability to carry out normal day-to-day activities.

Admissions

Students must ensure that their disability is made known at the time of registration to enable appropriate provisions to be made in learning and assessment. All applications will be considered on an individual basis. Gem-A will ensure that the admissions process is fully accessible to disabled students and support and guidance is available to all enquirers.

Teaching, learning and assessment

Where possible and reasonable, Gem-A will ensure that all teaching and learning material is delivered in an appropriate format so as to be accessible to disabled students. Where tuition is provided via an external centre, the validation process for acceptance of that centre includes appropriate arrangements for disabled students to ensure they are provided with full access to the facilities available.

Any assessment arrangements will not disadvantage or give unfair advantage to the student but will be adjusted accordingly to meet the needs of a disabled student.

All special arrangements will be made known to the tutor and accredited teaching centre and records will be kept for verification if required.

Gem-A will ensure all staff, including tutors and those involved with examination delivery, are able to deal effectively with the needs of disabled students.

Languages and Translations

All of Gem-A's qualification specifications and assessment materials are available in English. There is no current provision in Welsh or Irish.

Gem-A qualifications will consider any request from centres to provide assessment material for our qualifications in Welsh or Irish, provided that sufficient notice (a minimum of six months) is given. However, provision of such an assessment would be dependent on the availability of appropriately qualified examiners.

Communications with all centres will be in English.

All languages other than English may incur a translation charge.

Politique en matière d'égalité et de diversité

Gem-A s'engage à assurer à tous les candidats qui souhaitent obtenir l'un ou l'autre de ses titres l'égalité des chances quant à l'atteinte de leur objectif, conformément aux lois du Royaume-Uni et aux directives de l'UE (sous réserve de toute restriction qui pourrait s'appliquer à un moment où à un autre). Nous exigeons de tous nos centres à l'étranger qu'ils suivent cette politique en se conformant aux exigences réglementaires locales.

1. Politique

Gem-A s'engage à favoriser l'égalité des chances dans tous les aspects de ses relations d'affaires.

À cette fin, Gem-A reconnaît les droits fondamentaux suivants de tous ceux avec qui elle interagit – personnel, fournisseurs, étudiants et membres :

- être traité avec respect et dignité;
- être traité de façon équitable en ce qui a trait à toutes les procédures et évaluations ainsi qu'à tous les choix;
- être encouragé à réaliser son plein potentiel.

De plus, Gem-A reconnaît que ces droits sont assortis de responsabilités; elle s'attend donc à ce que les membres de son personnel, les étudiants et les membres prennent acte de ces droits et agissent en conséquence.

Le principe qui sous-tend la politique de Gem-A en matière d'égalité et de diversité est d'offrir à tous les mêmes possibilités en ce qui a trait à la formation et à l'emploi. Gem-A prendra les mesures qui s'imposent pour :

- promouvoir des pratiques et des procédures qui assureront l'égalité des chances pour tous, quels que soient leur culture, leur origine ethnique, leur nationalité, leur sexe, leurs capacités, leurs incapacités, leur religion, leur orientation sexuelle, leur état civil, leur situation en matière d'emploi et leur classe sociale;
- travailler à retirer toutes les pratiques et procédures discriminatoires, qu'elles le soient de manière directe ou indirecte;
- établir ses normes d'agrément conformément aux pratiques exemplaires en matière d'égalité des chances.

Pour respecter son engagement, Gem-A fournira ce qui suit :

- des avis tenant compte du plus grand éventail de besoins possibles de ses candidats;
- des évaluations non discriminatoires à l'endroit de quiconque, fondées uniquement sur ses exigences de qualification;
- des documents et du matériel faciles à comprendre et reflétant la diversité de ses candidats, sans toutefois promouvoir une attitude stéréotypée ou biaisée;
- une assurance qualité reposant sur des processus équitables.

Grâce à sa Politique en matière d'égalité et de diversité, Gem-A cherchera, dans la mesure du possible, à :

- identifier et éliminer les pratiques discriminatoires, où qu'elles se trouvent dans les services et produits offerts;
- retirer les obstacles inappropriés à l'admission et à la réalisation, permettant ainsi au plus grand nombre de tirer profit des possibilités offertes.

Tous les programmes ainsi que tous les produits et services offerts par Gem-A, sous réserve des exigences juridiques ou contractuelles, seront :

- accessibles à tous ceux qui atteignent le niveau requis, sans obstacle visant à restreindre l'accès ou à entraver la progression;
- exempts d'effets discriminatoires flagrants ou voilés, et viseront à répondre à tout besoin spécial en matière d'apprentissage ou d'évaluation;
- exempts de contenus, textes et images inappropriés;
- exempts de restrictions, par exemple relativement à l'âge;
- conformes aux valeurs de Gem-A.

Selon ses moyens et conformément à son système d'évaluation, Gem-A cherche à répondre aux besoins particuliers en matière d'évaluation des candidats ayant des incapacités ou des besoins spéciaux. Il n'y a pas d'obstacles à l'admission et les processus voulus sont en place afin que des ajustements raisonnables soient apportés pour les apprenants et candidats ayant des incapacités. Les seules exceptions acceptables sont les suivantes :

- les personnes partiellement voyantes ou non voyantes qui ne pourraient utiliser l'équipement nécessaire à l'obtention d'une qualification complète,
- les personnes de moins de 18 ans,
- les personnes qui ne parlent pas anglais (pour les cours de Gem-A donnés à Londres et à distance).

2. Responsabilité

Pour assurer la mise en œuvre efficace de la Politique en matière d'égalité des chances, Gem-A attribuera la responsabilité du suivi de la mise en œuvre de la Politique en matière d'égalité et de diversité au Directeur des services de formation. Toutefois, chaque responsable ou agent qui agit au nom de Gem-A est chargé de la mise en œuvre concrète de cette politique et des procédures qui y sont associées, et du suivi de sa mise en œuvre dans sa sphère de responsabilité.

Indépendamment des responsabilités mentionnées ci-dessus, chaque membre du personnel est responsable de son propre comportement et du respect de ces procédures.

Gem-A fait en sorte que ses centres reconnus appliquent des politiques en matière d'égalité des chances qui complètent celles qui sont décrites par Gem-A, tout en reflétant toute exigence réglementaire locale en vigueur.

Tous les centres doivent se conformer aux procédures d'appel de Gem-A.

Les centres seront tenus d'examiner tous les problèmes d'accès, de formuler des commentaires après les avoir évalués, et de fournir des renseignements sur la façon dont ces problèmes seront traités pour les candidats futurs. Les candidats devront aussi fournir leurs commentaires à l'égard de tout obstacle auquel ils ont été confrontés. Le Directeur des services de formation s'assurera que ces commentaires sont examinés et que des solutions sont mises en œuvre.

3. Communication

Pour aider le personnel à s'acquitter de ses obligations, Gem-A veillera à ce que sa Politique en matière d'égalité et de diversité soit connue de tous les employés et qu'elle soit rendue publique.

Pour que cette politique soit mise en pratique, Gem-A :

- remettra un exemplaire de la politique à tous les membres de son personnel, aux examinateurs, aux correcteurs d'examen, aux responsables d'ateliers pratiques, aux centres et aux candidats, et la rendra facilement accessible à tous;
- préparera régulièrement des mises à jour à l'intention des membres de son personnel, des examinateurs, des correcteurs d'examen et des responsables d'ateliers pratiques pour qu'ils soient informés de toute nouvelle politique.

Gem-A s'attend à ce que les organismes ou agences externes avec lesquels elle fait affaire incarnent les mêmes valeurs d'égalité et de diversité dans la façon dont ils traitent les membres du personnel de Gem-A, ses fournisseurs, ses étudiants et ses membres; elle leur fera part de cette attente.

Suivi et revue

Gem-A procédera régulièrement au suivi et vérifiera l'application de sa Politique en matière d'égalité des chances et de la mise en œuvre des procédures pertinentes. À partir de l'information ainsi obtenue, elle analysera les obstacles potentiels ou les zones où des actions affirmatives peuvent être nécessaires. Nos procédures de suivi au regard de la diversité et de l'égalité font en sorte que les entraves ou les inégalités sont identifiées et que des mesures correctives sont prises.

Pour assurer le suivi de l'application de la politique et faire en sorte qu'elle soit constamment améliorée, Gem-A a mis en place des processus visant :

- à ce qu'elle respecte son engagement lorsqu'elle élabore et examine ses unités, ses règles de combinaison et ses lignes directrices en matière de qualification et d'évaluation;

- à ce qu'elle entreprenne régulièrement une consultation des parties pertinentes, y compris les candidats, dont les commentaires lui permettront d'assurer l'égalité d'accès et des chances;
- à ce qu'elle fasse le suivi et l'examen de sa politique et cherche des façons de l'améliorer.

Énoncé concernant l'aide aux personnes ayant une incapacité

Gem-A reconnaît qu'elle a la responsabilité de permettre aux étudiants ayant une incapacité, et à toute personne ayant des difficultés d'apprentissage particulières ou des troubles médicaux, d'accéder à ses programmes, et vise à assurer qu'aucun étudiant n'est victime de discrimination.

Gem-A s'efforce d'assurer qu'aucun étudiant ou membre du personnel ayant une incapacité n'est traité moins favorablement qu'une autre personne, dans les faits ou en apparence, et vise ainsi à créer un environnement d'apprentissage qui :

- permet à tous les étudiants de profiter pleinement de leur programme de formation, qu'ils aient une incapacité ou non;
- propose des programmes de formation ayant la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins de chaque étudiant ayant une incapacité, et pour faire en sorte que les étudiants ayant une incapacité puissent tirer le maximum de leur formation.

Définition de l'incapacité

La Disability Discrimination Act (DDA) (loi sur la discrimination des personnes ayant une incapacité) définit une personne ayant une incapacité comme une personne atteinte d'une déficience physique ou mentale ayant un effet négatif significatif et à long terme sur sa capacité de mener à bien des activités quotidiennes normales.

Admission

Les étudiants doivent faire mention de leur incapacité au moment de leur inscription pour que les dispositions appropriées puissent être prises en ce qui a trait à leur apprentissage et à leur évaluation. Toutes les demandes d'admission seront examinées individuellement. Gem-A veillera à ce que le processus d'admission soit entièrement accessible aux étudiants ayant une incapacité, et qu'un soutien et une aide seront mis à la disposition de tous ceux qui en feront la demande.

Enseignement, apprentissage et évaluation

Dans la mesure où cela sera possible et raisonnable, Gem-A veillera à fournir l'ensemble du matériel d'enseignement et d'apprentissage dans un format approprié, accessible aux étudiants ayant une incapacité. Lorsque la formation est suivie dans un centre de formation externe, le processus de validation de ce centre comprend des arrangements appropriés pour les étudiants ayant une incapacité afin qu'ils aient pleinement accès aux installations. Tout arrangement concernant les évaluations ne désavantagera ni ne procurera un avantage indu à l'étudiant, mais sera adapté de manière à répondre aux besoins de l'étudiant ayant une incapacité.

Tous les arrangements spéciaux seront portés à l'attention du tuteur et du centre de formation accrédité, et consignés dans les dossiers à des fins de vérification.

Gem-A assurera que tous les membres de son personnel, y compris les tuteurs et les personnes qui participent au processus d'examen, sont en mesure de répondre efficacement aux besoins des étudiants ayant une incapacité.

Langues et traduction

L'ensemble des spécifications concernant les programmes et des documents d'évaluation de Gem-A sont offerts en anglais. Il n'y a actuellement aucune disposition visant le gallois ou l'irlandais.

Les instances de Gem-A étudieront toute demande venant des centres quant à la fourniture de documents d'évaluation en gallois ou en irlandais pour ses programmes, pourvu que cette demande leur parvienne suffisamment à l'avance (au moins six mois). Toutefois, la fourniture de tels documents dépendra de la disponibilité d'examineurs qualifiés.

Les communications se feront en anglais avec tous les centres.

L'utilisation de toute langue autre que l'anglais peut entraîner des frais de traduction.

Reasonable Adjustments and Special Considerations

Gem-A is committed to ensuring that consideration is given to the needs of all potential candidates when developing qualifications, associated tasks and assessments in order to try to minimise any subsequent need to make reasonable adjustments for candidates who have particular requirements and to ensure adherence to equality and disability policies as outlined by Gem-A in its Equality and Diversity Policy together with any additional local legislative requirements.

Access to fair assessment can be maintained through:

- reasonable adjustment; and
- special consideration.

Gem-A normally requires sight of documented information such as doctors reports or assessment reports in order to make any specific arrangements that may be within the means available to or within the limits of Gem-A and the limitations of the Gem-A authorised centres.

Reasonable adjustments

A reasonable adjustment is defined as any action that helps to reduce the effect of a disability or difficulty that might place a candidate at a substantial disadvantage when being assessed.

- Gem-A will strive to accommodate each prospective candidate with special requirements or needs for their examination, by making reasonable adjustments where appropriate.
- Gem-A will not make adjustments that would in any way directly affect performance in the attributes that are the focus of assessment or that might otherwise affect or impact on the integrity of the award.
- Such prospective candidates must indicate if known, the fact that they have special examination requirements or needs, such as a physical or sensory disability or a language difficulty, on their course or examination enrolment form.
- Each circumstance will be considered on an individual basis according to the means, limits and experience of Gem-A and the specific request under consideration, at the time of course enrolment. Applicants will be contacted by Gem-A Education Office to discuss the circumstances of their requirements
- Wherever and whenever Gem-A finds that special requirements and needs can not be accommodated within its own centre it will strive to find alternative means or accommodation. If no means or accommodation can be found, or afforded, this will be determined, as far as is possible, at the time of course or examination enrolment.

- In the event of the onset of special requirements or needs or any other change of circumstances after course enrolment, Gem-A should be informed at the earliest opportunity and will do its best to handle the requirement on an individual basis, subject to its means and limits and the limitations of the Gem-A centre.
- Following acceptance by Gem-A of a student, special accommodation or arrangements for the examinations will be confirmed upon registration of examination entry.
- Any special requirements that may be needed by students overseas must be discussed by the student early in their course direct with the appropriate person at the ATC (or, for ODL students, with Gem-A Education Office) for investigation into local conditions and facilities. Where possible, Gem-A will seek to ensure favourable conditions but can not guarantee that conditions can be made suitable for any particular special requirement and can not provide financial or material provision or adjustments.
- Awarding bodies and centres are only required by law to do what is 'reasonable' in terms of providing access. What is reasonable will depend on the individual circumstances, cost implications and the practicality and effectiveness of the adjustment. Other factors, such as the need to maintain competence standards and health and safety, will also be taken into consideration. However, wherever and whenever it is possible to do so, Gem-A will make the necessary examination arrangements.

Special considerations

Special consideration is given following an examination to candidates who are present for the examination but may have been disadvantaged by temporary illness, injury or adverse circumstances which arose at, or near, the time of examination.

- Special consideration will be given, in line with the circumstances and processes described in this policy, to candidates who have a diagnosed condition or suffer temporary illness, injury or indisposition, or who experience any specific adverse circumstances that might have disadvantaged their performance at, or near the time of, the assessment/examination.
- Gem-A will ensure that any considerations given will not otherwise affect or impact on the integrity of the award and that the candidate's result reflects their achievement in the examinations and not necessarily their potential ability.
- Special consideration should not provide the candidate with an unfair advantage, and it should not cause the user of the certificate to be misled regarding a candidate's achievements.
- Special consideration may result in a small post-examination adjustment to the mark of the candidate. The size of the adjustment will depend on the circumstances during the examination and will reflect the difficulty faced by the candidate, but will always be a minor adjustment as to do more may jeopardise the standard.
- Candidates who are absent from part of the examination due to illness will be given the option to re-sit the examination in full at a later date. Alternatively, at the candidate's request, the part of the examination already completed will be marked and the result will be held over until they sit the remaining sections (at a later date) and this will be added to their final mark.

Language proficiency

- Question papers are available in other languages for certain exams, for fuller details candidates should enquire at the Education Office.
- Examination candidates can indicate that English is not their first language in advance but they will be required to provide evidence when enrolling for the exam such as a referral from a professional. Once verified this information will be recorded and given to

examiners. All invigilators are asked to read out instructions at the start of each examination which include the statement that candidates may write onto their answer book covers that 'English is not my first language' and examiners are made aware of this instruction.

Identifying conditions and supporting evidence

In order to ensure that any adjustment to the examination will only provide a candidate with the necessary assistance without giving them an unfair advantage over others, Gem-A must be clear about the extent to which the candidate is affected by the disability, or difficulty.

- Where the implications of a disabilities are not obvious it may be necessary to obtain specialist advice to determine what level and kind of assistance the candidate will need.
- Where the centre can verify evidence of the disability and where the implications are clear, such as for candidates with physical difficulties, profound hearing impairment or who are registered as blind or partially sighted, no further evidence would be required.
- Where the implications of the difficulty are not obvious, such as for learning difficulties, the centre will have to provide additional evidence of the effect of the impairment on the candidate's performance in the examination. Any of the following types of evidence will be accepted. The centre should decide which of these will best assist understanding of the candidate's situation:
 - Evidence of assessment of the candidate's needs in relation to the particular examination, made within the centre by relevant qualified centre staff such as learning support staff, teaching staff, trainers, assessors and other specialist staff. This evidence should include an indication of how the centre plans to meet the candidate's needs and should show that the candidate can cope with the level and content of the examination. The evidence should be documented for audit purposes. Information from previous centres attended by the candidate may also be included.
 - History of provision within the centre. This should include information about the support received by the candidate during the learning, or training programme and during informal assessments.

Written evidence produced by independent, authoritative, external specialists. This could take the form of medical/specialist reports or assessments. These reports should state the name, title and professional credentials of the person who carried out the assessments and wrote the report. The report should set out the nature of the difficulty and extent to which the candidate is affected by the difficulty; including the effects of any medication that the candidate may be taking.

Any special requirements that may be needed by overseas students must be discussed by the student early in their course direct with the appropriate person at the ATC (or, for open distance learning (ODL) students, with the Gem-A Education Office) for investigation into local conditions and facilities. Where possible, Gem-A will seek to ensure favourable conditions but can not guarantee that conditions can be made suitable for any particular special requirement and can not provide financial or material provision or adjustments.

Candidates may be asked to cover any additional costs relating to the provision of any special services provided.

If you have any queries or would like further information please contact the examinations department (exam@gem-a.com)

Ajustements raisonnables et conditions spéciales

Gem-A s'est engagée à tenir compte des besoins de tous les candidats potentiels lorsqu'elle élabore ses programmes, tâches connexes et évaluations, dans le but de réduire au minimum la nécessité de procéder par la suite à des ajustements pour les candidats qui ont des besoins particuliers et pour assurer l'adhésion à la politique en matière d'égalité et à l'énoncé concernant l'aide aux personnes ayant une incapacité, comme Gem-A l'indique dans sa Politique en matière d'égalité et de diversité et conformément à toute autre exigence prévue par la loi.

L'accès à une évaluation équitable peut être assuré par les moyens suivants :

- des ajustements raisonnables;
- des conditions spéciales.

Gem-A demande habituellement à voir des documents écrits comme des rapports médicaux ou des rapports d'évaluation afin de mettre en place des arrangements particuliers dans les moyens et les limites de Gem-A, et dans les limites des centres autorisés de Gem-A

Ajustements raisonnables

Un ajustement raisonnable est une action qui aide à atténuer une incapacité ou une difficulté qui peut désavantager un candidat de façon significative au moment où il est évalué.

- Gem-A s'efforce d'accommoder chaque candidat éventuel ayant des exigences ou des besoins particuliers en ce qui a trait à un examen, en faisant des ajustements raisonnables le cas échéant.
- Gem-A ne fera aucun ajustement qui nuirait, de quelque façon que ce soit, à la performance du candidat quant aux éléments qui font l'objet de l'évaluation ou qui pourrait autrement porter atteinte à l'intégrité de son titre.
- De tels candidats éventuels doivent indiquer sur leur formulaire d'inscription à un cours ou à un examen le fait qu'ils ont des exigences ou des besoins particuliers en ce qui a trait à leur évaluation, par exemple une incapacité physique ou sensorielle ou un trouble du langage, si ce fait est connu.
- Chaque cas sera examiné individuellement en fonction des moyens, des limites et de l'expérience de Gem-A et de la demande à l'étude, au moment de l'inscription au cours. Le Bureau des services de formation de Gem-A communiquera avec les demandeurs pour prendre connaissance du contexte dans lequel s'inscrivent leurs exigences. Si Gem-A détermine qu'elle n'est pas en mesure de répondre aux exigences et besoins spéciaux dans son propre centre, elle s'efforcera de trouver d'autres moyens ou mesures pour y répondre.

Si aucun autre moyen ou mesure ne peut être trouvé, ou si les moyens ou mesures possibles ne sont pas abordables, ce fait sera établi, dans la mesure du possible, au moment de l'inscription au cours ou à l'examen.

- Si des exigences ou besoins spéciaux ou tout changement de situation se présentent après l'inscription au cours, Gem-A doit en être informé le plus tôt possible et fera tout en son pouvoir pour y répondre sur une base individuelle, selon ses moyens et limites et selon les limites du centre Gem-A.
- Une fois un étudiant admis par Gem-A, les arrangements et ajustements spéciaux en vue des examens seront confirmés au moment de l'inscription de l'étudiant à un examen.

- Toute exigence spéciale soumise par les étudiants à l'étranger doit faire l'objet d'une discussion directe, dès le début du programme, entre l'étudiant et la personne appropriée de l'ATC (centre affilié à Gem-A) (ou, pour les étudiants à distance, avec le Bureau des services de formation de Gem-A) afin que les conditions et installations locales puissent faire l'objet d'une enquête. Lorsque cela sera possible, Gem-A cherchera à mettre en place des conditions favorables mais ne peut garantir que de telles conditions pourront être établies pour toutes les exigences spéciales, et ne peut fournir de moyens ou d'ajustements de nature financière ou matérielle.
- Les organismes et les centres d'agrément ne sont tenus par la loi que de prendre des mesures « raisonnables » quant aux ajustements. Ces mesures raisonnables dépendront des circonstances propres à chaque cas, des incidences financières et du caractère pratique et de l'efficacité d'un ajustement donné. D'autres facteurs, comme la nécessité de maintenir des normes de compétences et d'assurer la santé et la sécurité des personnes, seront aussi pris en compte. Toutefois, lorsque cela sera possible, Gem-A prendra les arrangements nécessaires pour les examens.

Conditions spéciales

Des conditions spéciales sont établies à la suite d'un examen dans le cas de candidats qui se sont présentés à l'examen et qui peuvent avoir été désavantagés par une maladie ou une blessure temporaire, ou par des circonstances défavorables survenues au moment de l'examen ou peu de temps avant l'examen.

- Des conditions spéciales seront établies, en lien avec les circonstances et les processus décrits dans la présente politique, pour les candidats qui ont reçu un diagnostic médical ou qui souffrent d'une maladie, blessure ou indisposition temporaire, ou qui se trouvent dans une situation défavorable qui peut avoir nui à leur performance au moment de l'évaluation ou de l'examen, ou peu de temps avant.
- Gem-A veillera à ce que toute condition spéciale établie ne porte pas atteinte à l'intégrité du titre accordé et à ce que les résultats du candidat reflètent sa performance à l'examen et pas nécessairement son habileté potentielle.
- Les conditions spéciales ne doivent pas donner aux candidats un avantage indu, et ne doivent pas tromper les utilisateurs d'un certificat quant aux compétences de son détenteur.
- Les conditions spéciales peuvent se traduire par un ajustement minime apporté à la note du candidat après la période d'examen. L'envergure de l'ajustement dépendra des circonstances de l'examen et reflétera la difficulté à laquelle le candidat a été confronté, mais demeurera minime afin de ne pas compromettre la norme.
- Les candidats qui sont absents pendant une partie de l'examen pour cause de maladie auront la possibilité de se présenter de nouveau à l'examen en entier à une date ultérieure. Sinon, à la demande du candidat, la partie de l'examen qu'il a déjà faite sera corrigée et le résultat sera retenu jusqu'à ce qu'il fasse la partie manquante (à une date ultérieure); les résultats des deux parties seront compilés pour produire la note finale.

Maîtrise de la langue

- Les questionnaires sont proposés dans d'autres langues que l'anglais pour certains examens. Les candidats peuvent se renseigner à ce sujet auprès du Bureau des services de formation.
- Les candidats peuvent indiquer à l'avance que l'anglais n'est pas leur langue maternelle, mais seront tenus de fournir des preuves lorsqu'ils s'inscrivent à un examen, par exemple une lettre de recommandation d'un professionnel. Une fois cette information vérifiée, elle sera consignée en dossier et transmise aux examinateurs. Tous les surveillants doivent

lire les instructions au début de chaque examen, ce qui comprend l'énoncé que les candidats peuvent écrire sur la page couverture de leur cahier de réponse et qui indique que l'anglais n'est pas leur langue maternelle; les examinateurs sont informés de cette instruction.

Conditions particulières et preuves à l'appui

Afin d'assurer que tout ajustement à l'examen ne fournira au candidat que l'aide qui lui est nécessaire sans lui procurer un avantage indu par rapport aux autres, Gem-A doit indiquer clairement la mesure dans laquelle le candidat est touché par son incapacité ou par la difficulté qu'il éprouve.

- Lorsque la portée d'une incapacité n'est pas évidente, il peut être nécessaire d'obtenir l'avis d'un spécialiste afin de déterminer le niveau et le type d'aide dont le candidat a besoin.
- Lorsque le centre peut vérifier l'existence de l'incapacité et lorsque la portée de cette incapacité est claire, par exemple dans le cas de candidats qui ont des difficultés physiques, une déficience auditive profonde ou qui sont enregistrés comme aveugles ou mal voyants, aucune autre preuve n'est exigée.
- Lorsque la portée de la difficulté n'est pas évidente, par exemple dans le cas de difficultés d'apprentissage, le centre doit fournir des preuves supplémentaires quant à l'incidence de la déficience sur la performance du candidat à l'examen. L'un ou l'autre des types de preuve suivants est accepté. Le centre doit déterminer lequel des éléments suivants aidera le mieux à comprendre la situation du candidat :
 - Une preuve de l'évaluation des besoins du candidat en lien avec l'examen en question, réalisée au centre par le personnel pertinent comme les aides-enseignants, les enseignants, les formateurs, les évaluateurs et les autres spécialistes. Cette preuve doit inclure une indication quant à la façon dont le centre entend répondre aux besoins du candidat et doit indiquer que le candidat peut maîtriser le niveau et le contenu de l'examen. La preuve doit être consignée en dossier à des fins de vérification. Les renseignements recueillis antérieurement dans d'autres centres fréquentés par le candidat peuvent aussi être inclus.
 - Historique de l'aide reçue au centre. Cet historique doit comprendre les renseignements concernant l'aide qu'a reçue le candidat pendant son apprentissage, ou pendant son programme de formation et durant les évaluations informelles.

Preuves écrites produites par des spécialistes externes indépendants et faisant autorité. Ces preuves peuvent prendre la forme de rapports ou d'évaluations émanant de médecins ou de spécialistes. Le nom, le titre et les titres de compétence de la personne qui a mené les évaluations et rédigé le rapport doivent être indiqués dans celui-ci. Le rapport doit également décrire la nature de la difficulté et la mesure dans laquelle celle-ci nuit au candidat, y compris les effets de tout médicament que prend le candidat.

Toute exigence spéciale soumise par les étudiants à l'étranger doit faire l'objet d'une discussion directe, dès le début du programme, entre l'étudiant et la personne appropriée de l'ATC (ou, pour les étudiants à distance, avec le Bureau des services de formation de Gem-A) afin que les conditions et installations locales puissent faire l'objet d'une enquête. Lorsque cela sera possible, Gem-A cherchera à mettre en place des conditions favorables mais ne peut garantir que de telles conditions pourront être établies pour toutes les exigences spéciales, et ne peut fournir de moyens ou d'ajustements de nature financière ou matérielle. Il se peut que les candidats doivent payer des coûts supplémentaires quant à la fourniture de tout service spécial.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'autres renseignements, veuillez communiquer avec le service des examens (exam@gem-a.com)

Fees

All fees are reviewed on an annual basis. Course fees can be found in the current prospectus which is available in hard copy or downloadable as a pdf from the Gem-A website (www.gem-a.com).

Appeals fees

The appeals come under several different categories and the costs are as follows:

- consideration due to extenuating circumstances
- a clerical re-check of results - £18.00
- an appeal against grades issued by Gem-A - £70.00 for each grade being appealed.

All fees are payable at the time the appeal is made but will be returned in full to the appellant if the appeal is upheld.

Duplicate certificate fees

If a certificate needs to be reissued due to an error made by Gem-A no fee is charged but the original certificate will have to be returned to the Education Office. However, if a duplicate replacement fee is requested then a fee will be payable at the time the duplicate is requested and all duplicate certificates will be identified as duplicates.

- Replacement certificates for the Certificate in Gemmology (Foundation) and the practical's, £10 + postage
- Replacement certificates for the Diplomas £25 + postage

Translation fees

There is a fee charged for any translation work that has to be undertaken the exact amount will be estimated and quoted at the time the request is made and will be payable before the translation work is undertaken.

If you have any queries or would like further information please contact: the Gem-A Education Office (education@gem-a.com).

Frais

Tous les frais sont revus annuellement. Les droits de scolarité sont indiqués dans le document d'information en vigueur offert en copie papier ou en format PDF pouvant être téléchargé à partir du site Web de Gem-A (www.gem-a.com).

Frais d'appel

Les appels appartiennent à diverses catégories et les droits demandés selon ces catégories sont les suivants :

- prise en compte de circonstances atténuantes
- vérification administrative des résultats – 18 £
- appel concernant les notes attribuées par Gem-A – 70 £ pour chaque note faisant l'objet d'un appel.

Tous les frais sont payables au moment où l'appel est effectué, mais sont remboursés intégralement si l'appel est reçu favorablement.

Frais de demande de duplicata

Si un certificat doit être émis de nouveau en raison d'une erreur de Gem-A, aucun frais ne seront demandés mais le certificat original devra être retourné au Bureau des services de formation. Toutefois, si le remplacement d'un certificat est demandé, des frais seront exigés au moment où la demande est faite et tous les duplicatas seront identifiés comme tels.

- Remplacement d'un certificat – Certificat en gemmologie (Cours de base) et Certificat de gemmologie pratique (Diplôme), 10 £ + frais postaux
- Remplacement d'un certificat (diplômes), 25 £ + frais postaux

Frais de traduction

Des frais sont exigés pour toute traduction devant être effectuée. Le montant des travaux sera établi avec exactitude et proposé au moment de la demande, et devra être réglé avant le début des travaux.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'autres renseignements, veuillez communiquer avec le Bureau des services de formation (**education@gem-a.com**).

Absenteeism and Attendance

For Gem-A London, students are expected to attend all classes/tutorials and examinations to the satisfaction of the Director of Education of The Gemmological Association (Gem-A). Absence is permissible under certain circumstances (such as illness) but students are generally expected to attend as regularly as possible.

Attendance will be monitored on a regular basis, by maintenance of an attendance register within each class. Students who fail to attend over 80% of classes will be invited to attend a meeting with the Director of Education, to discuss the situation. Failure to attend the required lectures/seminars can result in a student being removed from the course.

For visa students there is a legal requirement for them to enrol and attend courses and if this is not complied with they have to be removed from the course and the British Immigration Authority (BIA) has to be notified in writing via email to MigrantReporting@UKBA.gsi.gov.uk.

The rules as specified by the BIA are as follows students who have entered the United Kingdom on a Tier 4 student visa should be reported to the BIA:

- If they do not enroll on their course at the expected time, this must be reported within 10 working days. The reason the migrant gives for non-attendance or enrolment (for example, a missed flight) must be reported.
- If they miss 10 'expected contacts' on their course of study without reasonably granted permission, BIA must be informed within 10 working days of the 10th day of absence or the 10th missed contact.
- If they stop their studies, or registration ends (including where they withdraw or are excluded from the course), the BIA must be informed within 10 working days of the event in question, and given the name and address of any new institution that they have joined if the details are known.
- If Gem-A stop sponsoring the student for any other reason the BIA must be told within 10 working days.
- If there are any significant changes in their circumstances such as the length of a course of study the BIA must be told within 10 working days.

- If Gem-A has any information which suggests that the person is breaching the conditions of their stay, the BIA must be told within 10 working days.
- If there are any significant changes in Gem-A's circumstances as an educational body the BIA should be notified within 28 calendar days.
- Gem-A must also send the BIA details of any third party or intermediary, in the United Kingdom or abroad, that helped to recruit students.

Information about migrants' non-attendance, non-compliance or disappearance will be used to proceed with enforcement action against them.

Expected contacts

For Gem-A students 'expected contacts' include:

- attendance at any lesson, lecture, tutorial or seminar (as relevant to the level of study);
- attendance at any test or examination;
- submission of assessed or un-assessed coursework;
- attendance at any meeting with a supervisor or personal tutor; and
- attendance at an appointment with a student adviser or administrator.

This list is not exhaustive - other types of interaction with students may also count as expected contacts.

Student non-attendance can be an indicator of academic or personal problems of many kinds. It is therefore important attendance is monitored continually by the course tutors and administrative staff. Where attendance problems are identified, tutors will notify the Director of Education.

In many cases, such problems can be resolved on identification of a pattern of non-attendance. However, there may be cases where attendance levels and academic performance are so poor as to warrant removal from the course.

Absentéisme et présence aux cours

Dans le cas de Gem-A à Londres, on attend des étudiants qu'ils assistent aux cours et aux séances de tutorat ainsi qu'aux examens, à la satisfaction du Directeur des services de formation de Gem-A. Les absences sont autorisées seulement dans certaines circonstances (par exemple en cas de maladie), mais on attend généralement des étudiants qu'ils se présentent en classe aussi régulièrement que possible.

Les présences seront contrôlées régulièrement, par la tenue d'un registre des présences pour chaque cours. Les étudiants qui se présentent à moins de 80 % des cours seront invités à rencontrer le Directeur des services de formation afin de discuter de la situation. Les étudiants qui n'assistent pas aux cours et séminaires requis peuvent être exclus du cours.

Les étudiants munis de visas ont l'obligation juridique de s'inscrire à des cours et à y assister. S'ils ne se conforment pas à cette obligation, ils seront exclus du cours; les autorités de l'immigration britannique (BIA) doivent en être informées par courriel à MigrantReporting@UKBA.gsi.gov.uk.

Les règles énoncées par la BIA sont les suivantes. Lorsqu'un étudiant entre au Royaume-Uni au moyen d'un visa d'étudiant de quatrième catégorie, la BIA doit être informée des situations suivantes :

- Si l'étudiant ne s'inscrit pas au cours au moment prévu. Le cas doit être signalé dans les dix jours ouvrables, et le motif invoqué par l'étudiant pour ne pas se présenter au cours ou pour ne pas s'y être inscrit (par exemple un vol manqué) doit être indiqué.
- Si l'étudiant rate dix « contacts prévus » pendant ses études sans en avoir reçu l'autorisation. La BIA doit être informée dans les dix jours ouvrables de ce dixième jour d'absence ou de ce dixième contact raté.
- Si l'étudiant met fin à ses études, ou si son inscription prend fin (y compris s'il se retire du cours ou en est exclus). La BIA doit en être informée dans les dix jours ouvrables, et l'on doit lui fournir le nom et l'adresse de tout nouvel établissement que l'étudiant fréquente dans la mesure où cette information est connue.
- Si Gem-A cesse de parrainer l'étudiant pour toute autre raison, la BIA doit en être informée dans les dix jours ouvrables.
- Si des changements importants surviennent dans la situation d'un étudiant, par exemple quant à la durée de ses études, la BIA doit en être informée dans les dix jours ouvrables.
- Si Gem-A détient des renseignements qui donnent à croire que la personne viole les conditions de son séjour, la BIA doit en être informée dans les dix jours ouvrables.
- Si des changements importants surviennent dans la situation de Gem-A, par exemple en tant qu'établissement d'enseignement, la BIA doit en être informée dans les 28 jours civils suivants.
- Gem-A doit aussi envoyer à la BIA les renseignements détaillés concernant tout tiers ou intermédiaire, au Royaume-Uni ou à l'étranger, qui a participé au recrutement des étudiants.

Les renseignements concernant les absences, la non-conformité ou la disparition de migrants seront utilisés pour lancer des mesures coercitives à leur endroit.

Contacts prévus

Pour les étudiants de Gem-A, les « contacts prévus » comprennent ce qui suit :

- la présence à tout cours, conférence, séance de tutorat ou séminaire (selon le niveau d'étude);
- la présence à tout test ou examen;
- la remise d'un travail noté ou non noté;
- la présence à toute rencontre avec un superviseur ou un tuteur personnel;
- la présence à tout rendez-vous avec un responsable ou un conseiller pédagogique.

Cette liste n'est pas exhaustive – d'autres types d'interaction avec les étudiants peuvent aussi faire partie des contacts prévus.

Le fait, pour un étudiant, de ne pas se présenter aux cours peut être un indicateur de nombreux types de problèmes personnels ou liés aux études. Par conséquent, il est important que les responsables de la formation et le personnel administratif assurent continuellement le suivi des présences. Lorsque de tels problèmes seront identifiés, les tuteurs en informeront le Directeur des services de formation.

Dans de nombreux cas, de tels problèmes peuvent être résolus dès que l'on constate des absences à répétition.

Toutefois, il peut y avoir des cas où les niveaux de présence aux cours et le rendement sont si faibles qu'ils justifient l'exclusion de l'étudiant.

Course Complaints Procedure

Course Complaints Procedure for Gem-A London

Gem-A is committed to high quality of provision educational and other for students, and encourages students to say where there is cause for concern in individual or general matters. It undertakes to take such representation seriously. In raising possible issues of complaint, students will themselves be aware of and have observed their obligations as students of Gem-A.

Gem-A aims to handle complaints in a way which is sympathetic, fair, and efficient, which encourages informal conciliation, facilitates early resolution, maintains individual privacy and confidentiality, and permits useful feedback.

This procedure is applicable for all people enrolled as students at Gem-A London, and for those enrolled as ODL students.

A complaint will normally be about a problem encountered by a student in connection with educational or other activities or services provided by Gem-A. Complaints principally arising about matters covered by other specific procedures (such as examination results should be raised under those relevant procedures).

Because the purpose of the complaints procedure is, if possible, to resolve problems, a complaint should be made promptly, in an attempt to resolve it quickly and informally. The procedure, therefore, has three stages, and the Trustees hope that most problems will be resolved in the first two stages of advice, and informal process. The three stages are:

- Discussion and Advice
- Informal Process
- Formal Process

Some general points about the procedure:

The student is entitled to fair and independent consideration of a complaint. The rights of the student and the rights of any person complained against are both important and must be kept in balance. The student should not suffer retaliation for making a complaint in good faith and a student who believes that he or she has suffered a reprisal should raise the matter. If a complaint which is not upheld is found to have been made maliciously, the student may be subject to disciplinary procedure.

The student may withdraw a complaint or stop the process at any time. Personal privacy will be respected. Confidential information will not be communicated without the consent of the student, other than in exceptional circumstances (for example in reporting an alleged criminal offence to the Police). The student has a free choice of adviser and of representative, who need not be the same person. Normally this would be a Tutor, but students are free to go to someone else if they prefer.

Complaints will be dealt with promptly to ensure that delay does not hinder fair resolution. Minor complaints will normally be resolved at an early stage.

A complaint can only be brought by a student affected, although several affected students may act together. If a complaint is upheld there should be a satisfactory remedy or outcome, which may include:

- a full explanation;
- an apology (which is not an admission of liability);

- the matter put right if possible;
- if appropriate, some kind of financial recompense (for example if the student had paid for something which he or she did not receive);
- if appropriate, disciplinary action may be taken.

Written records will be kept of complaints. The student will have access to the documents submitted about his or her case, and those taking part in the complaint will be informed that this is so. Otherwise the records will be confidential. An annual report will be made to the Trustees, in which references to individual cases will be made anonymously.

Stage 1: Discussion and Advice

- 1.1 It is very important to get early advice about problems. Often, this can resolve the matter quickly and informally.
- 1.2 Normally, a student would seek the advice from a Gem-A member of staff or tutor.
 - 1.2.1. The student can expect to be given advice on how to proceed and on an appropriate course of action, advice about what would constitute an appropriate remedy, and an opportunity to consider whether there is indeed a complaint to be addressed. The student will then be in a position to decide whether to proceed further, and how.

Stage 2: Informal Process

- 2.1. It is in the interest of the student that a complaint is dealt with informally as soon as possible. If there has been a delay the student should explain the reason. The student should if possible record the complaint in writing.
- 2.2. The student should if possible raise the complaint directly with the person responsible for the matter. It may not always be easy to do this if the complaint is about the conduct of this person. If for some reason the student cannot go direct to the person alone he or she should ask for someone else to be present, or should raise the matter with another person in the organisation concerned (the Director of Education or the Chief Executive).
- 2.3. If possible a suitable solution will be agreed and implemented, to solve the problem.
- 2.4. If the student is dissatisfied with the outcome of such an informal process, he or she may consider whether to raise the matter formally through Stage 3.

Stage 3: Formal Process

- 3.1. Students must exhaust informal routes before making a formal complaint, or give a good reason for not doing so. A good reason might be that the problem is particularly serious, or that when it was raised informally there was refusal to deal with it. Informal processes are suitable for dealing with many problems, but if a complaint includes serious allegations, and especially where a person is complained against, they must have an opportunity to give his or her side of the matter, it may be necessary to refer straight to Stage 3. If informal routes seem not to have been exhausted a formal complaint may be referred to informal resolution.
- 3.2. A student wishing to make a formal complaint must do so in writing. The written statement initiates the formal process and must include a description of what has happened to give rise to the complaint including dates, times, and other details. It is necessary to show that something has gone wrong in the discharge of a Gem-A duty towards the student, and that the student had suffered as a result. The statement should include:

- 3.2.1. the name of the person(s) or details of the Gem-A facility or practice about whom/which the complaint is made;
 - 3.2.2. the name of any witnesses who will corroborate the complaint, including a written statement from each to say that they have given their consent;
 - 3.2.3. documentary evidence where possible;
 - 3.2.4. an outline of what action a student would like to be taken or what remedy he or she is seeking;
 - 3.2.5. if desired, the name of the person who has agreed to accompany, support, or represent the student at any meeting or hearing;
 - 3.2.6. it would be almost always sensible for the student to discuss the written statement of the complaint with an appropriate adviser.
- 3.3. The complaint should be addressed to The Director of Education, Gem-A, 27 Greville St, London, EC1N 8TN.
- 3.4. A complaint will be referred to the Gem-A Board of Trustees.
- 3.5. The written statement of complaint will also be referred to any person or Gem-A department concerned, so that they can, if they wish, make a written response, to be considered by the Trustees.
- 3.6. The Trustees will normally appoint a sub-committee to hear the representations about the complaint in person, but may also determine that the complaint should be dealt with on the basis of written submissions without a hearing. If a hearing takes place the student may be accompanied by an adviser or friend.
- 3.7. The Trustees will issue a report. The report will contain findings about the complaint, and may make recommendations as to remedies, if any, to be adopted or other action recommended to be taken.
- 3.8. The Trustees may terminate the proceedings, determine that a complaint is rejected as vexatious or frivolous, or refer the complaint for informal resolution as in Stage 2.
- 3.9. Legal representation and legal advice are not necessary in Stage 3.

The Trustees will not (without agreement by those concerned) take into consideration documents or information which are not available to the student, the Trustee, and to any person or Gem-A department concerned.

Procédure de plainte

Procédure de plainte relative aux cours de Gem-A à Londres

Gem-A s'engage à fournir des services de formation et autres de qualité élevée aux étudiants, et encourage les étudiants à lui faire part de toute préoccupation relative à des questions personnelles ou de nature générale. Elle s'engage à prendre de telles représentations en considération avec tout le sérieux nécessaire. Lorsqu'ils font état de plaintes possibles, les étudiants doivent eux-mêmes connaître leurs obligations en tant qu'étudiants de Gem-A et les avoir remplies.

Gem-A souhaite traiter les plaintes avec compréhension, équité et efficacité, ce qui favorise la conciliation, le règlement rapide des problèmes, le maintien de la confidentialité et les commentaires constructifs.

Cette procédure s'applique à toutes les personnes inscrites à titre d'étudiants auprès de Gem-A à Londres, et à celles qui suivent leur formation à distance.

Les plaintes portent normalement sur des problèmes qu'éprouve un étudiant en lien avec des activités ou des services de formation ou autres fournis par Gem-A. Les plaintes surviennent principalement à l'égard de questions couvertes par d'autres procédures précises (par exemple, les préoccupations relatives aux résultats d'examen doivent être signalées selon les procédures pertinentes). Puisque le but visé par la procédure de plainte

est, dans la mesure du possible, de résoudre les problèmes qui surviennent, toute plainte doit être exprimée rapidement afin que l'on soit en mesure d'y répondre sans délai et à l'amiable. La procédure comporte trois étapes, et les administrateurs souhaitent que la plupart des problèmes soient résolus au cours des deux premières étapes, qui constituent le processus de résolution à l'amiable. Les trois étapes sont les suivantes :

- analyse et avis;
- processus de résolution à l'amiable;
- processus officiel.

Généralités :

L'étudiant a droit à ce que sa plainte soit prise en considération de manière équitable et indépendante. Les droits de l'étudiant et les droits de toute personne contre qui une plainte est déposée sont tout aussi importants les uns que les autres et doivent être pris en compte de manière égale. L'étudiant ne doit pas faire l'objet de représailles du fait qu'il a déposé une plainte de bonne foi. L'étudiant qui estime faire l'objet de telles représailles doit le signaler. Si l'on découvre qu'une plainte qui n'est pas reçue favorablement a été faite avec malveillance, l'étudiant peut faire l'objet de mesures disciplinaires.

L'étudiant peut retirer une plainte ou mettre fin au processus en tout temps. La confidentialité sera préservée. Les renseignements confidentiels ne seront pas communiqués sans le consentement de l'étudiant, hormis dans des circonstances exceptionnelles (par exemple pour signaler un acte criminel présumé à la police). L'étudiant a la liberté de choisir un conseiller ou un représentant. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse de la même personne. Normalement, il s'agit d'un tuteur, mais les étudiants sont libres de choisir la personne qu'ils préfèrent.

Les plaintes seront traitées rapidement afin d'assurer que les délais n'entravent pas la juste résolution du problème. Les plaintes mineures sont normalement résolues rapidement. Seul l'étudiant touché peut déposer une plainte, mais plusieurs étudiants peuvent déposer une plainte commune. Si une plainte est reçue favorablement, elle doit donner lieu à une solution ou à un résultat satisfaisant, ce qui peut comprendre :

- une explication complète;
- des excuses (qui ne sont pas une reconnaissance de responsabilité);
- un redressement de la situation dans la mesure du possible;
- si cela est approprié, une certaine forme de règlement financier (par exemple si l'étudiant a payé une chose qu'il n'a pas reçue);
- si cela est approprié, des mesures disciplinaires peuvent être prises.

Un relevé des plaintes est conservé en dossier. L'étudiant aura accès aux documents soumis à son sujet, et les parties prenantes de la plainte en seront informées. Sinon, les dossiers demeureront confidentiels. Un rapport annuel sera présenté aux administrateurs, dans lequel les renvois à chacun des cas seront faits sans qu'il soit possible d'identifier les personnes en cause.

Étape 1 : Analyse et avis

1.1 Il est très important d'obtenir un avis dès que possible lorsqu'un problème survient. Souvent, cela permet de résoudre la question sans délai et à l'amiable.

1.2 Normalement, l'étudiant devrait chercher à obtenir l'avis d'un membre du personnel de Gem-A ou d'un tuteur.

1.2.1. L'étudiant peut s'attendre à recevoir des conseils sur la façon de procéder et sur les mesures appropriées, des conseils sur ce qui constituerait une solution appropriée, et la

possibilité d'examiner s'il y a bel et bien matière à déposer une plainte. L'étudiant sera alors en mesure de décider s'il souhaite déposer une plainte et la façon dont il le fera.

Étape 2 : Processus de résolution à l'amiable

- 2.1. Il est dans le meilleur intérêt de l'étudiant que sa plainte soit résolue à l'amiable le plus tôt possible. S'il y a eu un délai, l'étudiant doit en expliquer la raison. L'étudiant doit, si possible, déposer sa plainte par écrit.
- 2.2. L'étudiant doit, si possible, soumettre sa plainte directement à la personne en cause. Des difficultés peuvent cependant se poser si la plainte concerne la personne en question. Si, pour quelque raison que ce soit, l'étudiant ne peut s'adresser directement à la personne en étant seul, il doit demander à un tiers d'être présent, ou soulever la question auprès d'une autre personne de l'organisation concernée (le Directeur des services de formation ou le Directeur général).
- 2.3. Dans la mesure où cela sera possible, une solution appropriée sera convenue et mise en oeuvre afin de résoudre le problème.
- 2.4. Si l'étudiant n'est pas satisfait du résultat du processus de résolution à l'amiable, il peut envisager de déposer une plainte officielle en suivant le processus décrit à l'étape 3.

Étape 3 : Processus officiel

- 3.1. L'étudiant doit avoir épuisé toutes les voies de résolution à l'amiable avant de déposer une plainte officielle, ou avoir un bon motif pour ne pas l'avoir fait. Un bon motif peut être que le problème est particulièrement grave, ou que lorsqu'il a été soulevé de manière officieuse, il a donné lieu à un refus. Les processus de résolution à l'amiable conviennent dans de nombreux cas. Par contre, si une plainte comporte des allégations graves, et plus particulièrement si elle concerne une personne, cette dernière doit avoir la possibilité de donner sa version des faits et il peut être nécessaire de passer directement à l'étape 3. Si les voies de résolution à l'amiable ne semblent pas avoir été toutes explorées, une plainte officielle peut être renvoyée au processus de résolution à l'amiable.
- 3.2. L'étudiant qui souhaite déposer une plainte officielle doit le faire par écrit. La plainte écrite lance le processus officiel et doit comprendre une description des événements, y compris les dates, les heures et d'autres détails. Il est nécessaire de démontrer que Gem-A a manqué à ses obligations envers l'étudiant, et que l'étudiant en a subi un préjudice. Le libellé doit inclure :
 - 3.2.1. Le nom de la ou des personnes et les renseignements sur l'installation de Gem-A ou le cours qui fait l'objet de la plainte;
 - 3.2.2. Le nom des témoins qui pourront corroborer la plainte, y compris une déclaration écrite de chacun des témoins, attestant de son consentement;
 - 3.2.3. Des preuves documentaires si possible;
 - 3.2.4. Une description des mesures devant être prises selon l'étudiant, ou la solution qu'il recherche;
 - 3.2.5. Si désiré, le nom de la personne qui a accepté d'accompagner, soutenir ou représenter l'étudiant lors de toute rencontre ou audience;
 - 3.2.6. Dans pratiquement tous les cas, il serait avisé que l'étudiant discute du libellé de sa plainte avec un conseiller approprié.
- 3.3. La plainte doit être adressée au Directeur des services de formation, Gem-A, 27 Greville St, Londres, EC1N 8TN.
- 3.4. La plainte sera transmise au conseil d'administration de Gem-A.

- 3.5. La plainte sera aussi transmise à toute personne ou à tout service concerné de Gem-A afin qu'il puisse, s'il le désire, préparer une réponse écrite qui sera prise en compte par le conseil d'administration.
- 3.6. Normalement, le conseil d'administration nomme un sous-comité chargé d'entendre les représentations relatives à la plainte, mais qui peut également déterminer que la plainte doit être traitée sur la base des déclarations écrites, sans audience. Si une audience a lieu, l'étudiant peut être accompagné d'un conseiller ou d'un ami.
- 3.7. Le conseil d'administration produira un rapport. Ce rapport fera état des constatations relatives à la plainte, et pourra faire des recommandations quant aux solutions, s'il y a lieu, devant être adoptées ou aux autres mesures devant être prises.
- 3.8. Le conseil d'administration peut mettre fin au processus, établir que la plainte est rejetée s'il juge qu'elle est vexatoire ou frivole, ou renvoyer la plainte pour qu'elle soit résolue à l'amiable selon l'étape 2.
- 3.9. Une représentation ou des conseils de nature juridique ne sont pas nécessaires à l'étape trois.

Le conseil d'administration ne tiendra pas compte (sans le consentement des personnes concernées) des documents ou des renseignements qui ne sont pas accessibles à l'étudiant, à l'administrateur et à toute personne à tout service de Gem-A concerné.

Appeals Policy and Procedures

Examinations Appeals

Gem-A has defined procedures that should be followed if an enquiry or an appeal against an assessment or any other decision is made.

As part of Gem-A's post examination services candidates can apply for one of the following:

- consideration due to extenuating circumstances
- a clerical re-check of results
- an appeal against grades issued by Gem-A

These appeals procedures exist to deal only with exceptional cases where a candidate considers that an enquiry or complaint about an examination requires further action.

This appeals procedure only applies to problems that have occurred in relation to the conduct of the examination or result and not matters relating to any extenuating circumstances known to the candidate prior to the examination. For example if a candidate has any special needs or has suffered any kind of illness or extenuating circumstance which they anticipate will affect their examination performance, the correct procedure is for the candidate to submit information and suitable supporting documents relating to this before their examination.

All appeals regarding an enquiry or complaint about an examination must be submitted in writing to the Gem-A Education Office by **e-mail (exam@gem-a.com), fax or mail.**

Gem-A Education Office will aim to acknowledge an appeal letter within three working days of its receipt and will aim to investigate and reply within four weeks of the enquiry. In the event of an extended investigation the situation will be explained to the enquirer.

Candidates may not view their answer scripts or any copy of the script at any time.

Candidates may not contact any examiner directly, through Gem-A or a third party to enquire about their examination or results.

All appeal fees must be paid at the time of submission of the appeal, payable in GBP (sterling) to 'Gem-A'. This fee will be returned in full to the appellant if the appeal is upheld.

Information or results of appeal will be sent by mail delivery and will not be given by telephone, fax, to personal callers or to a third party.

Following an upheld appeal, any consequent effect upon the results of other candidates will be taken into consideration and candidates affected by such consideration will be informed as soon as possible.

A final decision will be made in writing to the appellant, with copies to the Chief Examiner and Gem-A CEO, with copies kept for external auditing by bodies such as QCF.

Consideration due to extenuating circumstances

Candidates, who experience any problems on the day of the exam or with the examination centre, must notify Gem-A in writing, supplying any suitable supporting documentation, within two weeks of the examination date. Any complaints after this deadline will not be considered.

Any request for special consideration or marking adjustment due to an irregularity at the examination centre or a breach of examination regulations will be individually investigated by Gem-A.

If this appeal is upheld Gem-A will:

- offer candidates a re-sit in the next suitable examination session, and/or
- advise the exam marker to accord special consideration during marking, due to extenuating circumstances.

Clerical re-check of results

A full clerical re-check including the provision of a statement of the marks by element for an individual candidate. The candidate will typically be notified of the outcome of the clerical re-check within two weeks from receipt of the enquiry.

Applications for a clerical re-check must be submitted within three weeks of the notification to candidates of their examination results.

A clerical re-check fee will be applied and must be paid in full before the check is made.

Appeal against grades

The appeals procedure exists to deal only with exceptional cases where a candidate considers that an enquiry or complaint about an examination or other matter requires further action. The purpose of the appeals procedure is to conduct appeals lodged by candidates against decisions made by the Gem-A, as the Awarding Organisation.

An appellant may **NOT** appeal on any grounds which challenges the academic judgement of Gem-A and its appointed markers and examiners.

All appeals must be submitted in writing to the Gem-A Education Office by e-mail (exam@gem-a.com), fax or mail. Applications for an appeal must be submitted within three weeks of the notification to appellants of the outcome of their enquiry/examination or within two weeks of the date of Gem-A's response to a candidate's re-check. An appeal received after these deadlines will not be considered.

A fee must be paid at the time of submission of the appeal for each grade being appealed.

The candidate can appeal against the result on the grounds of procedural irregularity with the examination or examination process and the candidate must provide substantive proof of such an irregularity at the time of the request of the appeal.

Appeals for a re-marking of papers will only be considered if supported in writing by the candidates tutor and teaching centre giving clear and sound supporting reasons for this action.

Candidates can not appeal on the grounds that they did not understand or were not aware of Gem-A's regulations or of the procedures for submitting work. It is the responsibility of the candidate to inform themselves about these things.

Initially an appeal will be checked that it meets the criteria for appeal and that it has been received within the required timescale.

The external Board of Examiners will hear such appeals and the candidate will be notified of the result. Any unresolved appeals will be put to independent review at the earliest opportunity.

If the result of the appeal is that the candidate is granted a free re-sit, this is only valid for the next available examination session.

Until an appeal is considered and a decision made, an original result stands and the candidate should act accordingly, e.g. if it is necessary for the candidate to re-sit an examination then the candidate should make the appropriate arrangements to do so.

Politiques et procédures d'appel

Appels relatifs aux examens

Gem-A a défini les procédures à suivre si une demande ou un appel relatif à un examen ou à une décision est déposé.

Dans le cadre des services post-examen de Gem-A, les candidats peuvent demander l'un ou l'autre des recours suivants :

- prise en compte de circonstances atténuantes;
- vérification administrative des résultats;
- appel concernant les notes attribuées par Gem-A.

Ces procédures d'appel existent pour traiter uniquement des cas exceptionnels où le candidat estime qu'une demande ou une plainte relative à un examen nécessite des mesures supplémentaires.

Cette procédure d'appel ne s'applique qu'aux problèmes survenus en lien avec la tenue d'un examen ou les résultats, et non à des questions relatives à des circonstances atténuantes dont le candidat avait connaissance avant l'examen. Par exemple, si le candidat a des besoins spéciaux ou s'il souffre de toute forme de maladie ou s'il a des circonstances atténuantes susceptibles de nuire à sa performance à l'examen, la bonne procédure consiste pour l'étudiant à soumettre l'information et les documents à l'appui avant l'examen.

Tous les appels relatifs à une demande ou à une plainte concernant un examen doivent être soumis par écrit au Bureau des services de formation de Gem-A par courriel (exam@gem-a.com), par télécopieur ou par courrier.

Le Bureau des services de formation de Gem-A visera à accuser réception de la lettre d'appel dans les trois jours ouvrables suivant sa réception, et visera à faire enquête et à y répondre dans les quatre semaines suivant la demande.

Advenant une enquête étendue, la situation sera expliquée au demandeur. En aucun temps les candidats ne verront leurs réponses ou une copie de leurs réponses.

Les candidats ne peuvent communiquer directement avec un examinateur, par l'intermédiaire de Gem-A ou d'un tiers, pour demander des renseignements sur leur examen ou sur leurs résultats.

Tous les frais d'appel doivent être réglés au moment où l'appel est soumis; ces frais sont payables en GBP (livre sterling) à « Gem-A ». Si l'appel est reçu favorablement, ces frais seront remboursés intégralement à l'appelant.

Les renseignements concernant l'appel ou les résultats de l'appel seront envoyés par courrier et ne seront donnés ni par téléphone, ni par télécopieur, aux appelants ou à des tiers.

À la suite d'un appel reçu favorablement, tout effet ayant une incidence sur les résultats d'autres candidats sera pris en considération, et les candidats touchés en seront informés dès que possible.

Une décision définitive sera transmise par écrit au demandeur, et des copies seront envoyées à l'examineur en chef et au Directeur général de Gem-A, et des copies seront conservées aux fins de vérification externe par des organismes comme le QCF (Qualifications and Credit framework).

Prise en compte de circonstances atténuantes

Les candidats qui éprouvent des difficultés le jour de l'examen ou pour qui le centre d'examen pose problème doivent en informer Gem-A par écrit, en fournissant toute documentation pertinente à l'appui, dans les deux semaines suivant la date d'examen. Toute plainte déposée après cette date limite sera jugée irrecevable.

Toute demande concernant des conditions spéciales ou un ajustement de note en raison d'irrégularités au centre d'examen ou d'une violation des règles d'examen sera examinée sur base individuelle par Gem-A.

Si l'appel est reçu favorablement, Gem-A :

- offrira aux candidats la possibilité de se présenter de nouveau à la prochaine séance d'examen;

- informera le correcteur d'examen qu'il doit tenir compte de conditions spéciales pendant sa correction, en raison de circonstances atténuantes.

Vérification administrative des résultats

Une vérification administrative complète des résultats, y compris la fourniture d'un relevé de notes détaillé pour le candidat. En règle générale, le candidat sera avisé du résultat de la vérification administrative dans les deux semaines suivant la réception de sa demande. Les demandes de vérification administrative doivent être soumises dans les trois semaines suivant l'avis de publication des résultats d'examen envoyé aux candidats. Des frais s'appliquent et doivent être payés en entier avant que la vérification soit faite.

Appel concernant les notes attribuées

La procédure d'appel vise uniquement à traiter des cas exceptionnels où le candidat considère qu'une demande ou une plainte relative à un examen nécessite que des mesures supplémentaires soient prises. Le but de la procédure d'appel est d'exécuter les appels déposés par des candidats à l'égard de décisions prises par Gem-A à titre d'organisme d'agrément.

Le demandeur ne PEUT PAS déposer d'appel fondé sur la mise en cause du jugement pédagogique de Gem-A et des correcteurs et examinateurs qu'elle a nommés.

Tous les appels doivent être soumis par écrit au Bureau des services de formation de Gem-A par courriel (exam@gem-a.com), par télécopieur ou par courrier. Les demandes d'appel doivent être soumises dans les trois semaines suivant l'envoi de l'avis aux demandeurs concernant les résultats de leur demande ou de leur examen, ou dans les deux semaines suivant la date de l'envoi de la réponse de Gem-A à une demande de vérification administrative. Tout appel reçu après ces dates limites sera jugé irrecevable.

Des frais, payables au moment du dépôt de la demande, s'appliquent pour chaque note faisant l'objet d'un appel.

Le candidat peut déposer un appel en ce qui a trait aux résultats qu'il a obtenus, au motif d'une irrégularité du processus d'examen ou de la procédure y afférente, et le candidat doit fournir une preuve substantielle d'une telle irrégularité au moment du dépôt de sa demande.

Les appels visant à demander une deuxième correction d'un examen seront pris en considération s'ils sont appuyés par écrit par le tuteur du candidat et le centre d'enseignement, et étayés par des motifs clairs et solides.

Les candidats ne peuvent déposer un appel au motif qu'ils n'ont pas compris les règles ou les procédures de Gem-A concernant la remise des travaux, ou qu'ils ne les connaissaient pas. Il incombe aux candidats de se renseigner sur ces règles et procédures.

D'emblée, on vérifiera que la demande répond aux critères d'appel et qu'elle a été reçue à l'intérieur des délais prescrits.

Le comité d'examen externe entendra ces appels et le candidat sera informé du résultat. Tout appel non résolu sera soumis à un examen indépendant le plus tôt possible. Si, à la suite de l'appel, le candidat est autorisé à se présenter de nouveau et sans frais à un examen, cette autorisation ne sera valable que pour la séance d'examen suivante pour laquelle des places sont disponibles.

Tant que la procédure d'appel suit son cours et jusqu'à ce qu'une décision soit rendue, le résultat original demeure inchangé et le candidat doit agir en conséquence. Par exemple, si le candidat doit se présenter de nouveau à un examen, il doit prendre les mesures appropriées.

Malpractice procedures

Contact: Director of Education (studentservices@gem-a.com)

Gem-A's examination and assessment process is dependent upon all parties acting in good faith and adhering to the highest professional standards of conduct. Therefore, any evidence of deviation from these standards may lead to disqualification of students or tutors, or the termination of a contract with an Accredited Teaching Centre.

How is malpractice defined?

Malpractice is defined as being any attempt to gain an unfair advantage in a qualification for oneself or for any other person or any infringement of examination rules. Examples of malpractice on the part of students include:

- copying another student's work in an examination or assessment/assignment;
- bringing into an examination room notes that could be used to help answer the examination questions;
- using others' ideas and words in an assignment without clearly acknowledging the source of the information (plagiarism).

Other examples of malpractice include:

- a tutor giving a candidate unfair assistance with an assessment;
- an examiner revealing the questions in an examination to candidates in advance of the examination;
- an invigilator or tutor assisting candidates with answers in an examination room;

Reporting suspected malpractice

All examiners, invigilators, registered centres, registered course providers and awarding body staff are required to report any suspicions of malpractice on the part of students, tutors or anyone else involved in providing the qualification. Failure on the part of any centre to cooperate may lead to certificates not being issued and future entries and/or registrations not being accepted. Such reports should be made directly to the Director of Education (studentservices@gem-a.com) for investigation and resolution.

Investigating malpractice

All suspected cases of malpractice will be fully investigated by Gem-A.

If a case is found to be proven, Gem-A reserve the right to withhold or cancel a student's result, disqualify a tutor, or terminate its contract with an Accredited Teaching Centre.

If a candidate is suspected of malpractice, Gem-A may request that they attend a meeting at which they may be required to present their work and be questioned about their work, and/or to account for their behaviour in an examination.

If Gem-A is satisfied that there has been no malpractice involved, the assignment or examination will be processed and marked in accordance with standard procedures and/or the examination result will be allowed to stand.

Where a candidate is unable to provide a satisfactory explanation of apparent evidence of malpractice, Gem-A reserves the right to invalidate the results, and/or to request further information. Exclusions from further examinations may also be enforced.

Appeals

Anyone found by Gem-A to be guilty of malpractice will have the right to appeal against the outcome, in the same way as a candidate may appeal against the result of a review of an examination result. Such an appeal will be considered by the external board of examiners and processed in the same manner as examination appeals.

Procédures en cas de faute professionnelle

Personne-ressource : Directeur des services de formation (studentservices@gem-a.com)

Le processus d'examen et d'évaluation de Gem-A repose sur le fait que toutes les parties agissent de bonne foi et qu'elles adhèrent aux normes de conduite professionnelle les plus élevées. En conséquence, toute preuve de dérogation à ces normes peut entraîner l'exclusion d'un étudiant ou d'un tuteur, ou à la résiliation d'un contrat dans le cas d'un centre de formation accrédité (ATC).

Qu'est-ce qu'une faute professionnelle?

Une faute professionnelle est une tentative d'obtenir un avantage indu en ce qui a trait à l'obtention d'un titre, pour soi-même ou pour une autre personne, ou une violation des règles d'examen. Exemples de fautes professionnelles commises par des étudiants :

- copier le travail d'un autre étudiant lors d'un examen, d'une évaluation ou d'un devoir;
- apporter en salle d'examen des notes qui pourraient être utilisées pour répondre plus aisément aux questions;
- utiliser les idées et les textes d'autres personnes dans un devoir sans citer clairement la source de l'information (plagiat).
- Autres exemples de fautes professionnelles :
- le fait pour un tuteur de donner à un candidat une aide indue lors d'une évaluation;
- le fait pour un examinateur de révéler les questions d'examen aux candidats à l'avance;
- le fait pour un surveillant ou un tuteur d'aider les candidats à répondre aux questions en salle d'examen.

Signalement des fautes professionnelles présumées

Tous les examinateurs, surveillants, centres enregistrés, fournisseurs de cours enregistrés et l'ensemble du personnel de l'organisme d'agrément sont tenus de signaler toute faute professionnelle qu'ils soupçonnent de la part d'étudiants, de tuteurs ou de quiconque participant au processus d'obtention d'un titre. Le manque de collaboration de la part d'un centre peut se traduire par le fait que les certificats ne seront pas émis et que les inscriptions futures ne seront pas acceptées. Les cas doivent être signalés directement au Directeur des services de formation (studentservices@gem-a.com) aux fins d'enquête et de résolution.

Enquêtes concernant les fautes professionnelles

Tous les cas allégués de faute professionnelle seront examinés intégralement par Gem-A. Si la faute est démontrée, Gem-A se réserve le droit de retenir ou d'annuler le résultat d'un étudiant, d'exclure un tuteur ou de résilier son contrat avec un centre de formation accrédité. Si un candidat est soupçonné de faute professionnelle, Gem-A peut lui demander d'assister à une rencontre; sa présence peut être nécessaire pour qu'il présente son travail et réponde

aux questions à l'égard de celui-ci, ou pour qu'il rende compte de son comportement lors d'un examen.

Si Gem-A détermine qu'aucune faute professionnelle n'a été commise, le devoir ou l'examen sera traité et corrigé conformément aux procédures normales, ou le résultat d'examen sera maintenu.

Lorsqu'un candidat n'est pas en mesure de fournir une explication satisfaisante à une preuve apparente de faute professionnelle, Gem-A se réserve le droit d'annuler les résultats ou de demander des renseignements supplémentaires. Le candidat peut également être exclu d'examens ultérieurs.

Appels

Quiconque est trouvé coupable de faute professionnelle par Gem-A aura le droit de faire appel à cet égard, tout comme un candidat peut en appeler de la décision rendue à la suite de la révision d'un résultat d'examen. Un tel appel sera examiné par le comité d'examen externe et traité de la même manière que les appels concernant les examens.

Examinations

All practical endorsements, coursework or pre-requisites for any examination must be fulfilled before sitting the examination. It is the responsibility of each individual student to ensure these requirements are completed. Details of the requirements for each course, examination breakdown and pass grades can be found in the course specifications which can be downloaded from www.gem-a.com.

The Association may, without assigning a reason, refuse entry to any part of the Examination.

Students are required to register for all examinations by the following deadlines:

- 31st March for June examinations
- 31st October for January examinations
- Late entries are not accepted.

Please note that examination fees are not refundable. Once an exam entry has been accepted it may be withdrawn by the 13th April or 13th November respectively provided that a withdrawal form is submitted. No refunds are given but transfers of exam fees, to the following session only, may be considered in exceptional circumstances and at the discretion of The Association. The Association Education Office should be informed immediately, if candidates are unable to attend the exam. If you are absent from an exam and wish to be considered for a transfer to the following session, Gem-A will need to receive a request in writing with appropriate backup documentation, within ten days of the exam date. Only one transfer request per student per qualification may be applied for.

Candidates are advised against sitting both the Foundation and Diploma Gemmology examinations in the same session. In such circumstances candidates should contact their tutor and the Association before any form is submitted. The entry for the two examinations must be made on separate forms. Please note that no Diploma or Practical Certificate is awarded if the candidate does not qualify in the Foundation examination, and the student would need to pay a re-sit fee for any further examinations.

Please note that certain examination centres, particularly overseas, may make their own local examination charges. These charges are separate from The Association examination

fee and such charges are payable by the candidate direct to the Centre. Please check with your examination centre for further information.

The Association sets up examination centres in areas where there are usually a sufficient number of candidates wishing to sit the Examinations and availability of gemmological instruments for the practical exams. The allocation of a centre is entirely at the discretion of the The Association and no guarantee is given that a centre will be set up in any particular locality.

Notification of results

All candidates will be notified of their results by letter, and a grading standard will be indicated. Please ensure that The Association has your latest address for posting your results.

All Examination papers are the property of The Association. Answer papers are not returnable.

Please do not telephone The Association for results. To abide by data protection regulations all results will be sent in written form, by mail delivery, and cannot be given by telephone, fax, e-mail, or given to personal callers, or to a third party.

Verification of name

Students may be asked to provide photo identification on enrolment and when taking examinations. This could be a current passport, driving license or identity card as long as it contains photographic evidence.

Mobile phones

Mobile phone cannot be taken into examinations.

Examens

Les approbations, devoirs ou préalables pratiques à tout examen doivent être acquis avant que le candidat puisse se présenter à l'examen. Il incombe à chaque étudiant de veiller à ce que ces exigences soient satisfaites. Les exigences propres à chaque cours, la répartition des sujets d'examen et les notes de passage se trouvent dans les descriptions de cours qui peuvent être téléchargées à partir du site www.gem-a.com.

L'Association peut, sans avoir à en préciser la raison, refuser l'inscription à toute partie de l'examen.

L'inscription à tous les examens doit se faire avant les dates suivantes :

- le 31mars pour les examens de juin;
- le 31octobre pour les examens de janvier;
- les inscriptions tardives ne sont pas acceptées.

Veillez noter que les frais d'examen ne sont pas remboursables. Une fois l'inscription à un examen acceptée, elle peut être retirée avant le 13 avril ou le 13 novembre, respectivement, pourvu qu'un formulaire de demande de retrait soit soumis. Aucun remboursement ne sera accordé, mais le transfert des frais d'examen, à la séance suivante seulement, pourra être envisagé dans des circonstances exceptionnelles ou à la discrétion de l'Association.

Si un candidat n'est pas en mesure d'assister à un examen, le Bureau des services de formation doit en être informé immédiatement. Si vous êtes absent lors d'un examen et que vous désirez que votre inscription soit transférée à la séance suivante, vous devez soumettre une demande par écrit à Gem-A, accompagnée de la documentation pertinente, dans les dix jours suivant la date d'examen. Une seule demande de transfert par étudiant par titre peut être présentée.

On recommande aux candidats de ne pas se présenter en même temps aux examens du Cours de base et à ceux du Cours du diplôme. Dans de telles circonstances, les candidats doivent communiquer avec leur tuteur et avec l'Association avant de transmettre quelque formulaire que ce soit. Des formulaires distincts doivent être utilisés pour l'inscription à chacun des deux examens. Veuillez noter qu'aucun diplôme ou certificat pratique (niveau diplôme) n'est accordé si le candidat ne réussit pas d'abord à l'examen du Cours de base, et que le candidat devra acquitter de nouveau les frais s'il doit se présenter de nouveau à l'examen.

Veuillez noter que certains centres d'examen, particulièrement à l'étranger, peuvent avoir leurs propres frais d'examen. Ces frais sont distincts des frais d'examen de l'Association et doivent être payés directement au centre par le candidat. Veuillez communiquer avec votre centre d'examen pour obtenir de plus amples renseignements.

L'Association établit des centres d'examen dans des secteurs où il y a habituellement un nombre suffisant de candidats qui désirent se présenter aux examens et où les instruments gémmologiques nécessaires aux examens pratiques sont disponibles. L'attribution d'un centre est entièrement laissée à la discrétion de l'Association et aucune garantie n'est donnée quant à l'établissement d'un centre dans une localité précise.

Avis de résultats

Tous les candidats recevront leurs résultats par voie de lettre, dans laquelle les normes de classement seront indiquées. Veuillez fournir votre adresse la plus récente à l'Association afin qu'il soit possible de vous transmettre vos résultats.

Tous les examens demeurent la propriété de l'Association. Les cahiers de réponse ne seront pas retournés.

Veuillez ne pas téléphoner à l'Association pour obtenir vos résultats. Afin de se conformer aux règlements concernant la protection des données, l'Association n'enverra les résultats que par courrier. Aucun résultat ne sera communiqué par téléphone, télécopieur, courriel ou donné aux appelants ou à des tiers.

Vérification de l'identité

Les étudiants peuvent se voir demander de fournir une carte d'identité avec photo lors de leur inscription ou lorsqu'ils se présentent à un examen. Il peut s'agir d'un passeport valide, d'un permis de conduire ou d'une carte d'identité, du moment que le document présenté comporte une photo.

Téléphones mobiles

Aucun téléphone mobile ne sera accepté dans une salle d'examen.

Our service to our customers and quality assurance

We look continually for ways to improve the services we provide and learn from the feedback we receive from our members and students. We have a service statement which is reviewed annually.

Customer service statement

Gem-A aims to provide a quality service by building strong, mutually supportive relationships with our members, students, suppliers and others with whom we come in contact. We will achieve this by providing direct and easy access to dedicated team of staff who can be reached by direct dial telephone or email.

Gem-A is committed to providing a high quality support service for all our users. This statement will help us monitor our service to you and continually improve that service.

If you wish to comment on this statement or any service offered by Gem-A, please contact us direct on clientservices@gem-a.com or by post to **Customer Service Desk**, 27 Greville Street, London EC1N 8TN. Our offices are open 9.00am-5.00pm Monday to Friday, excluding bank holidays, to answer any queries. Outside of these hours an answering service is available where all calls will be picked up the next working day. Phone number: 020 7404 3334, fax: 020 7404 8843.

Our service aims

Gem-A:

- ensures that the interests of students, members and other clients are our priority;
- offers qualifications with the appropriate national accreditation and international recognition;
- provides prompt, helpful and friendly responses to all enquiries, and endeavours to respond within three working days;
- responds to written correspondence within seven working days wherever possible, excepting requests for examination dates which we will prioritise according to the urgency of the appointment;
- maintains full, easily accessible, current information on fees (available on our website www.gem-a.com), and publishes any changes;
- supports its members, tutors, students and centres through forward-looking syllabuses, publications, events and training;
- provides clear and simple guidance notes to all students;
- has confidential and secure procedures for storing questions, written papers and blank certificates;
- deals with financial transactions within two months wherever possible;
- makes an initial response to complaints within seven working days;
- investigates any allegations of malpractice thoroughly and rapidly;
- keeps records of candidates' achievements and respond to legitimate requests for these records;
- complies in all areas of the UK Data Protection Act;
- complies with all current relevant statutory legislation;
- continues to ensure that it is committed to providing equality of opportunity and treatment for all, and that it will not unlawfully or unfairly discriminate directly or indirectly on the basis of gender, age, ethnic origin or disability in its dealings with students, tutors, examiners, members or others; and

- provides its students and members with the opportunity to comment on all aspects of our service by contacting us at any time.

Feedback

At the end of your course we will be issuing you with a questionnaire, please take the time to complete it and hand it to your tutor. Your feedback is valuable and will allow us to further improve our student services / facilities.

Service à la clientèle et assurance qualité

Nous cherchons continuellement à améliorer les services que nous fournissons et nous tirons des leçons des commentaires que nous recevons de nos membres et de nos étudiants. Notre énoncé de service est revu chaque année.

Énoncé de service à la clientèle

Gem-A vise à fournir un service de qualité en établissant des relations solides et mutuellement constructives avec ses membres, ses étudiants, ses fournisseurs et les autres personnes avec qui elle établit des contacts. Elle s'acquiesce de cet engagement en fournissant un accès direct et facile à une équipe de personnes qui peuvent être jointes directement par téléphone ou par courriel.

Gem-A s'engage à fournir des services de soutien de grande qualité à tous ses utilisateurs. Le présent énoncé servira de base au suivi des services que nous vous offrons et à l'amélioration continue de ceux-ci.

Si vous avez des commentaires à formuler à l'égard de cet énoncé ou de tout service offert par Gem-A, veuillez communiquer avec nous directement par courriel à clientservices@gem-a.com ou par courrier au Bureau du service à la clientèle, 27 Greville Street, Londres, EC1N 8TN. Nos bureaux sont ouverts de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, afin que nous puissions répondre à toute demande. Lorsque nos bureaux sont fermés, il est possible de laisser un message. Les messages sont relevés le jour ouvrable suivant. Numéro de téléphone : 020 7404 3334, télécopieur : 020 7404 8843.

Nos objectifs en matière de service

Gem-A :

- veille à accorder la priorité aux intérêts des étudiants, membres et autres clients;
- offre des programmes qui reçoivent une accréditation nationale appropriée et une reconnaissance internationale;
- fournit des réponses rapides et utiles, de manière serviable, à toutes les demandes, et s'engage à répondre aux demandes dans les trois jours ouvrables;
- répond à la correspondance dans les sept jours ouvrables lorsque cela est possible, sauf dans les cas de demandes de date d'examen qui sont traités en priorité en fonction de l'urgence du rendez-vous;
- diffuse une information à jour, complète et facilement accessible sur les frais (sur le site Web www.gem-a.com), et publie toute modification;
- soutient ses membres, tuteurs, étudiants et centres au moyen de programmes, publications, événements et formations prospectifs;
- fournit des notes d'orientation claires et simples à tous les étudiants;

- applique des procédures confidentielles et sécuritaires pour l'entreposage des questions, examens écrits et certificats vierges;
- s'occupe des opérations financières à l'intérieur d'une période de deux mois lorsque cela est possible;
- fournit une première réponse aux plaintes dans les sept jours ouvrables;
- fait enquête à l'égard de toute allégation de faute professionnelle de manière approfondie et rapide;
- tient des dossiers sur le parcours des candidats et répond aux demandes légitimes d'accès à ces dossiers;
- se conforme à toutes les exigences de la loi sur la protection des données du Royaume-Uni (Data Protection Act);
- se conforme à toutes les lois pertinentes en vigueur;
- maintient son engagement d'assurer l'égalité des chances et de traitement pour tous, et de ne pratiquer aucune discrimination illégale ou inéquitable, directement ou indirectement, fondée sur le sexe, l'âge, l'origine ethnique ou l'incapacité lorsqu'elle traite avec les étudiants, les tuteurs, les examinateurs, les membres et toute autre personne;
- fournit aux étudiants et aux membres la possibilité de formuler des commentaires à l'égard de tous les aspects de son service en communiquant avec elle en tout temps.

Commentaires

À la fin de votre cours, nous vous remettrons un questionnaire; veuillez prendre le temps de le remplir et de le retourner à votre tuteur. Vos commentaires sont appréciés et nous aident à améliorer encore davantage nos services aux étudiants et nos installations.

General information

Personal details and contact information

All students (in-house at Gem-A London, and ODL) need to ensure that their personal information details are up to date at all times. Any changes to these should be notified to the education in writing via email (education@gem-a.com).

Gem-A in-house students are reminded of the importance of keeping the details of the person you nominate as your emergency contact (the person to contact in event of an accident) up to date. Please do this via email to the education office (education@gem-a.com).

Data Protection Act

Gem-A is required to collect, hold and process personal information on students for various academic and related administrative purposes. This information will largely be provided by you on application or on notification to the Education Office from time to time. Gem-A will confirm, update and enhance personal records as you progress with your course. All personal information will be processed in accordance with Gem-A's data protection policy which, in turn, enshrines the data protection principles as set out under the Data Protection Act 1998.

The information supplied will be used to issue unique learner numbers (ULN), and to create personal learning records (further details of how this information is processed and shared can be found at www.learningrecordsservices.org.uk/privacynote).

Privacy Information

Gem-A may need to contact you, your next of kin, UKBA, your employer or any other fee-sponsoring body, regarding issues such as attendance. Conduct, progress, etc. Such communication may be via telephone, letter, fax, email, or any other appropriate means.

IT facilities

It is our aim to make the Gem-A computer network an important part of our educational resource and easy, useful and pleasant for all our users. Please treat it and other users with respect. You are responsible for all activities carried out by you so please read and pay attention to the following code of use:

- Do not do anything that could jeopardise the integrity, performance or reliability of networks, software and or data that belong to Gem-A. This means that you should have effective and up-to-date virus protection on the computer you use to access the Gem-A online resources.
- You may not alter or make unauthorised copies of computer files or data belonging to Gem-A or another user.
- You must not use the Gem-A computing or network resources to use, publish or communicate material that is obscene, libellous or defamatory, or breaks our code of practice concerning harassment. This includes anything that may damage Gem-A's reputation. Gem-A online forums must not be used for private messages, including anything relating to marketing non-Gem-A products or services without express Gem-A agreement.
- In exceptional circumstances, we may need to have access to your messages and other data to carry out our work or meet our legal obligations. This will only be done with the authorisation of a senior Gem-A member of staff and you will be told. Gem-A staff who are authorised to reveal data (in storage or transit) must follow strict ethical standards as a condition of their employment.
- Software or information we have provided may only be used for educational purposes unless agreed otherwise. You agree to follow all the licensing agreements for software that we have entered into.
- You must not break any UK legislation relating to copyright or Data Protection or as covered by the Computer Misuse Act (1990) and the Criminal Justice and Public Order Act 1994.
- Any work submitted, either in writing or by electronic means, should be the students own, original work, and not be copied from any other source (this is also covered under our malpractice policy).

People who break this code of conduct may be blocked from using this site, be suspended from Gem-A Membership or, in extreme cases, face criminal procedures.

Renseignements généraux

Renseignements personnels

Tous les étudiants (sur place à Londres et à distance) doivent s'assurer que leurs renseignements personnels sont à jour en tout temps. Tout changement à ces renseignements doit être signalé par écrit au Bureau des services de formation, par courriel à education@gem-a.com.

Nous rappelons aux étudiants sur place l'importance de fournir des coordonnées à jour en ce qui concerne la personne qu'ils désignent comme contact en cas d'urgence. Veuillez

transmettre toute modification à cet égard au Bureau des services de formation, par courriel à education@gem-a.com.

Loi sur la protection des données (Data Protection Act)

Gem-A doit recueillir, conserver et traiter des renseignements personnels sur ses étudiants à diverses fins académiques et administratives. Pour une grande part, ces renseignements seront fournis par vous au moment où vous présenterez votre demande d'admission ou de façon ponctuelle sur avis du Bureau des services de formation. Gem-A confirmera, mettra à jour et enrichira votre dossier personnel au fur et à mesure de votre progression dans votre programme. Tous les renseignements personnels seront traités conformément à la politique de protection des données de Gem-A qui, pour sa part, consacre les principes de protection des données contenus dans la Loi sur la protection des données de 1998 (Data Protection Act 1998).

Les renseignements fournis seront utilisés pour émettre des numéros d'étudiant uniques et pour créer des dossiers d'apprentissage personnels (d'autres renseignements sur le traitement et la communication de ces renseignements se trouvent à l'adresse www.learningrecordsservices.org.uk/privacynote).

Protection des renseignements personnels

Gem-A peut avoir besoin de communiquer avec vous, avec votre parent le plus proche, avec l'Agence britannique de gestion des frontières (UKBA), avec votre employeur, ou avec tout autre organisme qui assure le financement de votre scolarité, sur des questions comme la présence aux cours, conduite, progression, etc.

Ces communications peuvent se faire par téléphone, lettre, télécopieur, courriel ou tout autre moyen approprié.

Installations de TI

Nous visons à faire du réseau informatique de Gem-A une partie importante de nos ressources pédagogiques d'une utilisation facile, utile et agréable pour tous. Veuillez traiter ce réseau et les autres utilisateurs avec respect. Vous êtes responsables de toutes les activités que vous réalisez sur ce réseau; veuillez lire le code d'utilisation suivant avec attention :

- Ne faites aucune action qui pourrait compromettre l'intégrité, le rendement ou la fiabilité des réseaux, logiciels et données qui appartiennent à Gem-A. Cela signifie que vous devez avoir un antivirus à jour et efficace sur l'ordinateur que vous utilisez pour accéder aux ressources en ligne de Gem-A.
- Vous ne devez pas altérer les dossiers ou données informatiques appartenant à Gem-A ou à un autre utilisateur ni en faire des copies non autorisées.
- Vous ne devez pas utiliser les ressources informatiques ou le réseau de Gem-A pour consulter, publier ou communiquer du matériel obscène ou diffamatoire, ou qui viole notre code de pratique en matière de harcèlement, ce qui comprend toute atteinte à la réputation de Gem-A. Les forums en ligne de Gem-A ne doivent pas être utilisés pour la publication de messages personnels, y compris pour la commercialisation de produits ou services extérieurs à Gem-A, sans l'autorisation expresse de Gem-A.
- Dans des circonstances exceptionnelles, il se peut que nous ayons besoin d'avoir accès à vos messages et autres données afin de nous acquitter de notre travail ou de satisfaire à nos obligations juridiques. Cela ne peut se faire qu'avec l'autorisation d'un membre de la

direction générale de Gem-A, et vous en serez informé le cas échéant. Les membres du personnel de Gem-A autorisés à divulguer des données (enregistrées ou en circulation) doivent suivre des normes éthiques strictes énoncées dans leurs conditions d'embauche.

- Les logiciels ou les renseignements que nous fournissons ne peuvent être utilisés qu'à des fins pédagogiques sauf s'il en est convenu autrement. Vous acceptez de suivre tous les contrats de licence de logiciels que nous avons conclus.
- Vous ne devez enfreindre aucune loi du Royaume-Uni en ce qui concerne le droit d'auteur ou la protection des données, ou toute disposition de la loi sur le piratage électronique (Computer Misuse Act) de 1990 et de la loi sur la justice pénale et l'ordre public (Criminal Justice and Public Order Act) de 1994.
- Tous les travaux soumis, sur support papier ou électronique, doivent être le fruit du propre travail original des étudiants, et ne doivent pas avoir été copiés à partir d'une autre source (voir également notre politique sur les fautes professionnelles). Les personnes qui enfreignent ce code de conduite peuvent se voir retirer l'accès à notre site, se voir retirer leur adhésion à Gem-A ou, dans des cas extrêmes, faire l'objet de procédures pénales.

Gem-A shop

Gemmological and diamond books, instruments and student stone sets are available for purchase in our shop on the first floor of our London headquarters. Mail order and web orders are also accepted.

Opening hours: Monday to Friday, 9:00 am to 5:00 pm.

Notices of upcoming events

Please check the student notice boards and visit our website www.gem-a.com for all upcoming events / talks.

Smoking

Please note that by requirement of law, it is illegal to smoke anywhere within the building; this includes all stairwells and toilets.

Mobile phone policy

Gem-A would politely request, for the convenience of other students that all mobile phones are either turned off or set to silent / vibrate whilst in class. Please do not answer telephone calls during class times.

Boutique Gem-A

On peut se procurer les livres, instruments et ensembles de pierres nécessaires à l'étude de la gemmologie et des diamants à notre boutique, située au premier étage de notre siège social de Londres. Les commandes soumises par courrier et en ligne sont également acceptées.

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Avis sur les événements à venir

Veuillez consulter le babillard des avis aux étudiants et visiter notre site Web www.gem-a.com pour connaître tous les événements et conférences à venir.

Usage du tabac

Veillez prendre note qu'en vertu de la loi, il est interdit de fumer à l'intérieur de l'immeuble, y compris dans les cages d'escalier et les toilettes.

Politique concernant les téléphones mobiles

Gem-A demande que, pour assurer les meilleures conditions d'étude pour tous, tous les téléphones mobiles soient éteints ou en mode silencieux (vibration) pendant les cours. Veuillez ne pas répondre aux appels téléphoniques pendant les cours.

Facilities at Gem-A London

Use of equipment

It is important that students do not attempt to use any gemmological laboratory equipment until they have been properly instructed.

Photocopying

No photocopier arrangements are available to students in the building.

IT and student facilities

There are a certain number of computer terminals available for student use within the building. The conditions of use for these are set out under the General Information section of this handbook. Other resources for student use, such as books and journals, are also available within the building.

Refreshment facilities

There are kitchen facilities attached to our lecture rooms, rooms where hot water, tea and coffee making facilities are provided. There is also a fridge in each kitchen and microwave facilities are available.

Students are welcome to bring in their own lunches and snacks.

For the comfort of other students and users of the kitchen, we would ask you to ensure that the kitchen area is kept tidy. Please tidy all litter away when you have finished. (No liquids in bins please.)

Toilets

Ladies toilets are located on the 1st and 4th floors and Gents is on the 2nd and 3rd floors.

Installations de Gem-A à Londres

Utilisation du matériel

Il est important que les étudiants ne tentent pas d'utiliser le matériel gemmologique en laboratoire avant d'avoir reçu la formation appropriée.

Photocopies

Les étudiants n'ont pas accès à de l'équipement ou à des services de photocopie à l'intérieur de l'immeuble.

Installations de TI accessibles aux étudiants

Un certain nombre de terminaux informatiques sont à la disposition des étudiants dans l'immeuble. Les conditions d'utilisation de ces terminaux sont décrites dans la section des renseignements généraux du présent guide. D'autres ressources sont mises à la disposition des étudiants dans l'immeuble, par exemple des livres et des revues.

Services alimentaires

Des cuisines se trouvent à proximité de nos salles de cours, où des machines à eau chaude, à café et à thé sont installées. On trouve également dans chaque cuisine un réfrigérateur et un four à micro-ondes.

Les étudiants peuvent apporter leurs propres repas et collations.

Par respect pour les autres étudiants et utilisateurs de la cuisine, nous vous demandons de faire en sorte que les lieux demeurent propres et bien rangés. Veuillez jeter vos déchets avant de quitter les lieux. (Veuillez ne jeter aucun liquide dans les corbeilles à déchets.)

Toilettes

Les toilettes des dames sont situées au premier et au quatrième étage; les toilettes des hommes sont situées au deuxième et au troisième étage.

Emergency procedures for Gem-A London

The welfare and safety of our students is of prime importance to Gem-A. It is essential that they are aware of all emergency procedures for their own safety and that of others.

Fire

In the event of a fire the alarm bell will sound continuously. **Move quickly and calmly. Do not stop to collect personal belongings. Exit the building quickly via the stairwells – Do not use the lift.**

If you discover a fire, break the nearest fire alarm glass and this will set off the fire alarm. Alarms are situated in the hallways on each floor of the building.

If the fire alarm sounds please proceed down the stairwell (if safe to do so) and exit through the front door and report to the assembly point to the left of the building on the opposite side of the road in front of the car-park. Make sure you obey any instructions given by the site fire safety co-ordinator, fire marshals or supervisory staff.

If the stairwell is unsafe there is an exit on the 4th floor towards the back of the room. This exit provides access to the roof only. Do not take any risks or return to the building for any reason until advised to do so by the site fire safety co-ordinator, fire marshals or supervisory staff.

DO NOT USE THE LIFT IN THE EVENT OF A FIRE.

Accidents and first aid

Any accidents need to be recorded in our accident log so please make sure you report all accidents or incidents to a Gem-A member of staff as soon as possible.

Lift breakdown

In the unlikely event of a breakdown of the lift please note the following:

- **During the day**
There is an alarm bell within the lift in the event of a breakdown press this bell and a member of staff will attend.
- **During the evening**
Again in the event of a breakdown press the alarm bell to alert an evening tutor. If no evening tutors are available, please call **07976 264812**.

Please be aware that it may be up to one hour for the engineer to arrive.

Procédures en cas d'urgence de Gem-A à Londres

Le bien-être et la sécurité des étudiants sont primordiaux pour Gem-A. Il est essentiel que nos étudiants connaissent toutes les procédures en cas d'urgence pour leur propre sécurité et celle des autres.

Incendies

En cas d'incendie, l'alarme sonnera de façon continue. **Veillez procéder rapidement et calmement. Ne vous arrêtez pas pour prendre vos effets personnels. Sortez de l'immeuble rapidement en empruntant les escaliers; n'utilisez pas l'ascenseur.**

Si vous découvrez un incendie, brisez la vitre de l'avertisseur d'incendie le plus près afin de déclencher l'alarme. Des avertisseurs se trouvent dans les couloirs de chaque étage de l'immeuble. Si la sonnerie d'alarme se déclenche, veuillez vous diriger vers les cages d'escalier (s'il est sécuritaire de le faire) et sortez de l'immeuble par la porte avant; rendez-vous au point de rassemblement à la gauche de l'immeuble, de l'autre côté de la route, devant le stationnement.

Suivez toutes instructions données par le coordonnateur en sécurité-incendie du site, les commissaires aux incendies ou les superviseurs. Si la cage d'escalier n'est pas sécuritaire, vous trouverez une sortie au quatrième étage, à l'arrière de la salle. Cette sortie ne donne accès qu'au toit. Ne prenez aucun risque et ne retournez pas à l'intérieur de l'immeuble pour quelque raison que ce soit avant d'en avoir reçu l'autorisation par le coordonnateur en sécurité-incendie du site, les commissaires aux incendies ou les superviseurs.

N'UTILISEZ PAS L'ASCENSEUR EN CAS D'INCENDIE.

Accidents et premiers soins

Tout accident doit être inscrit dans le registre des accidents; assurez-vous de signaler tout accident ou incident à un membre du personnel de Gem-A le plus tôt possible.

Panne d'ascenseur

Dans le cas peu probable d'une panne d'ascenseur, veuillez noter les indications suivantes :

- **Durant le jour**
Un bouton d'alarme se trouve dans l'ascenseur; en cas de panne, appuyez sur ce bouton et un membre du personnel vous viendra en aide.
- **En soirée**
Dans ce cas-ci également, en cas de panne, appuyez sur le bouton pour prévenir un tuteur présent en soirée. Si aucun tuteur ne se manifeste, veuillez composer le **07976 264812**. Vous devez savoir qu'il peut s'écouler jusqu'à une heure avant que l'ingénieur arrive.