

Complaint Process | Procédure de plainte

ENGLISH:

The following document explains the process for complaint resolution within the IceDogs Minor Hockey Association.

Please note that circumstances that may involve a criminal element are to be reported immediately to police authorities.

Complaints may be needed in a variety of situations, including, but not limited to the following:

- Identifying an incident or unacceptable behavior;
- Witnessing a safety or risk related issue or situation;
- Identifying an ongoing process or action, by anyone, that poses a risk to the IDMHA and/or its members.
- Complaints can be directed towards various entities, for example, a team staff member, another parent, the IDMHA, etc.

POLICIES RELATING TO COMPLAINTS

1. During tryout periods (prior to finalization of team), complaints are to be reported to the IceDogs Minor Hockey Association, Director of Risk & Safety.
2. At the beginning of each season, teams will decide if they want to appoint a parent rep. The IDMHA executive reserves the right to insist that a coach appoint a parent rep should it deem necessary in that specific team.
3. The role of a parent rep is to be an effective liaison between a complainant and the team staff. If a parent rep is appointed, they will manage all team-specific complaints by meeting with the complainant and then engaging the appropriate team staff.
4. A 24-hour cooling-off period is mandatory prior to this initial meeting. This will allow for reflection and will allow time for strong emotions to settle, should this be the case.
5. The IDMHA has established a Risk, Safety, & Disciplinary (RSD) Sub-Committee which processes and analyses all complaints. This committee reserves the right to enforce sanctions, impose corrective measures, and apply disciplinary actions to any IDMHA member or other association members following a thorough review of an alleged incident.
6. Parent reps or team staff members can always obtain guidance regarding complaint resolution from the RSD Sub-Committee.
7. Complaints involving situations where children may be placed at risk are to be sent to the RSD Sub-Committee immediately.
8. Complaints brought to the IDMHA must be submitted in writing in order to be processed. Complainants are asked to follow up with the IDMHA if confirmation of receipt has not been received within 48 hours (about 2 days) of filing the complaint.
9. A record of all confirmed incidents and resulting actions will be kept on file.
10. The IDMHA will treat all correspondence with due diligence to protect the privacy of everyone involved. Information will be shared on a “need to know” basis for purposes directly related to hockey activities; however, all complaints, protests, appeals and supporting documentation will

become the property of IDMHA. All requests for related information will need to be formally made to the committee.

All Committee members will ensure (unless there is no other option) they are free from any conflict of interest pertaining to the matter being investigated. Should they eventually discover that they are in a conflict-of-interest situation, they will declare such conflict of interest and immediately excuse themselves from the proceedings.

COMPLAINT PROCEDURES

STEP 1:

For a team-specific complaint, the complainant is to approach the parent rep (or coach if no parent rep has been appointed) about the issue in a civil manner (keeping in mind the mandatory 24-hour cooling-off period). The parent rep/coach must hear the complaint and attempt to resolve it with the other team staff members.

Please note that the IDMHA expects most issues to be resolved at this level. If the problem is not resolved at this point, the complainant is to proceed to step 2. It is important to remember that timing can be critical when dealing with certain types of complaints or incidents. The faster the issues are identified and documented, the easier it will be to deal with them appropriately and resolve them efficiently.

STEP 2:

The complaint is to be documented with as much information as possible including date\time of incident, location, description, and signature (note that anonymous complaints will be accepted, however, it is important to remember that the ability to react to such complaints can be severely limited).

Complaints are to be sent to complaints@icedogshockey.ca

Please note that the IDMHA may require that the complainant print and sign the email for our records, as only handwritten and certified digital signatures will be accepted.

STEP 3:

The residing risk, safety and disciplinary action director will receive the complaint and facilitate a process to properly investigate and resolve the issue (in coordination with all necessary resources).

It is important to note that complaints will normally be reviewed within a few days but may take longer to properly investigate, depending on the complexity of the situation.

STEP 4:

The RSD Sub-Committee will meet, as necessary, to manage the complaint. This process may include a formal hearing. Complainants and any other involved individuals may be called in to discuss the situation and/or provide further details. The results and outcomes of the complaint will be sent, in writing, to the complainant.

Any further questions can be submitted to:

IceDogs Minor Hockey Association Risk, Safety, & Disciplinary Committee

FRANÇAIS

Le document suivant explique le processus de règlement des plaintes au sein de l'Association de hockey mineur de IceDogs (l'AHMID).

Veuillez noter que les circonstances qui peuvent impliquer un élément criminel doivent être signalées immédiatement aux autorités policières.

Des plaintes peuvent être nécessaires dans diverses situations, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes :

- Identifier un incident ou un comportement inacceptable ;
- Être témoin d'un problème ou d'une situation lié à la sécurité ou au risque ;
- Déterminer un processus ou une mesure en cours, de la part de quiconque, qui pose un risque pour l'AHMID et/ou ses membres.
- Les plaintes peuvent être adressées envers diverses entités, par exemple, un membre du personnel de l'équipe, un autre parent, l'AHMID etc.

POLITIQUES RELATIVES AUX PLAINTES

1. Pendant les périodes d'essai (avant la finalisation de l'équipe), les plaintes doivent être signalées au directeur des risques et de la sécurité des IceDogs.
2. Au début de chaque saison, les équipes décideront si elles veulent ou non nommer un parent représentant. L'exécutif de l'AHMID se réserve le droit d'insister qu'un entraîneur nomme un parent représentant s'il le juge nécessaire dans cette équipe spécifique.
3. Le rôle d'un parent représentant est d'assurer une liaison efficace entre un plaignant et le personnel de l'équipe. Si un parent représentant est nommé, il gèrera toutes les plaintes propres à l'équipe en rencontrant le plaignant, puis en engageant le personnel de l'équipe approprié.
4. Une période d'attente de 24 heures est obligatoire avant cette réunion initiale. Cela permettra du temps de réflexion et laissera le temps aux émotions fortes de dissoudre, si tel est le cas.
5. Le parent représentant ou les membres du personnel de l'équipe peuvent toujours obtenir des conseils concernant le règlement des plaintes de la part de l'exécutif de l'AHMID.
6. Les plaintes concernant des situations où des enfants peuvent être mis en danger doivent être envoyées immédiatement à l'exécutif de l'AHMID.
7. Les plaintes déposées auprès de l'AHMID doivent être soumises par écrit afin d'être traitées. On demande aux plaignants de faire un suivi auprès de l'AHMID si un accusé de réception n'a pas été reçu dans les 48 heures suivant le dépôt de la plainte.
8. L'AHMID a mis sur pied un sous-comité sur les risques, la sécurité et la discipline (RSD) qui traite et analyse toutes les plaintes. Ce comité se réserve le droit d'appliquer des sanctions, d'imposer

des mesures correctives et d'appliquer des mesures disciplinaires à tout membre de l'AHMID ou à d'autres membres de l'association à la suite d'un examen approfondi d'un incident présumé.

9. Un registre de tous les incidents confirmés et des mesures qui en découlent sera conservé au dossier.
10. L'AHMID traitera toute la correspondance avec diligence raisonnable afin de protéger la vie privée de toutes les personnes concernées. L'information sera partagée selon le principe "doit savoir" pour des raisons directement reliées aux activités de hockey ; cependant, les plaintes, protestations, les appels et tous les documents en lien avec ceux-ci deviennent la propriété de l'AHMID.
11. Toute demande pour de l'information en lien avec la situation devra être faite de façon formelle auprès du comité. Tous les membres du comité s'assureront (sauf s'il n'y a aucune autre option) qu'ils ne sont pas en conflit d'intérêts relativement à la situation faisant l'objet de l'enquête. S'ils découvrent au cours du processus qu'ils se trouvent en situation de conflit d'intérêts, ils le déclareront et s'exonéreront immédiatement de la procédure.

PROCÉDURES DE PLAINTES

ÉTAPE 1 :

Dans le cas d'une plainte propre à l'équipe, le plaignant doit s'adresser au parent représentant (ou à l'entraîneur si aucun parent représentant n'a été nommé) au sujet de la question de manière civile (en gardant en tête la période d'attente de 24h obligatoire). Le représentant ou l'entraîneur doit entendre la plainte et tenter de la résoudre avec les autres membres du personnel de l'équipe.

Veuillez noter que l'AHMID s'attend à ce que la plupart des problèmes soient résolus à ce niveau. Si le problème n'est pas résolu à ce stade, le plaignant doit passer à l'étape 2. Il est important de se rappeler que le moment peut être critique lorsqu'il s'agit de traiter certains types de plaintes ou d'incidents. Le plus vite les problèmes seront identifiés et documentés, plus il sera facile de les traiter de manière appropriée et de les résoudre efficacement.

ÉTAPE 2 :

La plainte doit être documentée avec autant d'informations que possible, y compris la date et l'heure de l'incident, le lieu, la description et la signature (notez que les plaintes anonymes seront acceptées, cependant, il est important de se rappeler que la capacité de réagir à de telles plaintes peut être sévèrement limitée). Les plaintes doivent être envoyées à complaints@icedogshockey.ca . Veuillez noter que l'AHMID peut exiger que le plaignant imprime le courriel et le signe pour nos dossiers car seulement les signatures écrites à la main ou les signatures digitales certifiées seront acceptées.

ÉTAPE 3 :

Le directeur des risques, de la sécurité et des mesures disciplinaires recevra la plainte et facilitera un processus permettant d'enquêter et de résoudre correctement le problème (en coordination avec toutes les ressources nécessaires).

Il est important de noter que les plaintes seront normalement examinées en quelques jours, mais qu'il faudra peut-être plus de temps pour mener une enquête adéquate, selon la complexité de la situation.

ÉTAPE 4 :

Le sous-comité de la RSD se réunira, au besoin, pour gérer la plainte. Ce processus peut comprendre une audience officielle. Les plaignants et toute autre personne impliquée peuvent être appelés pour discuter de la situation et / ou fournir plus de détails. Les résultats de la plainte seront envoyés, par écrit, au plaignant.

Toute autre question peut être soumise à :

L'Association de hockey mineur de IceDogs, Comité de risque, sécurité et mesure disciplinaire
complaints@icedogshockey.ca