

ENGLISH:

The following explains the process for complaint resolution within the Eastern Prescott Russell Minor Hockey Association (EPRMHA).

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 EPRMHA and/or its members.

Complaints can be directed towards various entities, for example, a team staff member, another parent, the EPRMHA, etc.

POLICIES RELATING TO COMPLAINTS

1. During tryout periods (prior to finalization of the team), complaints are to be reported to the EPRMHA Director of Risk & Safety.
2. At the beginning of each season, teams will decide if they want to appoint a parent rep. The EPRMHA 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 strongly recommended 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 EPRMHA has established a Risk & Safety (RS) 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 EPRMHA 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 RS Sub-Committee.
7. Complaints involving situations where children may be placed at risk are to be sent to the RS Sub-Committee immediately.
8. Complaints brought to the EPRMHA must be submitted in writing in order to be processed. Complainants are asked to follow up with the EPRMHA 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 EPRMHA 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 EPRMHA. All requests for related information will need to be formally made to the committee.
11. 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 recommended 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 EPRMHA 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 complainant must fill out the District 3 [Complaint Form](#) and send the completed form to the EPRMHA's Director of Risk and Safety (epmhacomplaint@gmail.com).

Please note that the EPRMHA 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 Director of Risk & Safety 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 RS 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:
EPRMHA Director of Risk & Safety
epmhacomplaint@gmail.com

Important Document:

- [Flowchart](#)
- [District 3 Complaint Process](#)
- [District 3 Complaint Form](#)
- [District 3 Discipline & Appeal](#)

FRANÇAIS :

Le document suivant explique le processus de règlement des plaintes au sein de l'Association de hockey mineur Eastern Prescott Russell (EPRMHA).

Veillez 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'EPRMHA 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'EPRMHA, 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 de EPRMHA.
2. Au début de chaque saison, les équipes décideront si elles veulent ou non nommer un parent représentant. L'exécutif de l'EPRMHA 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 fortement recommandée 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. L'EPRMHA a mis sur pied un sous-comité sur les risques et la sécurité (RS) 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'EPRMHA ou à d'autres membres de l'association à la suite d'un examen approfondi d'un incident présumé.
6. 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'EPRMHA.
7. Les plaintes concernant des situations où des enfants peuvent être mis en danger doivent être envoyées immédiatement au sous-comité RS.
8. Les plaintes déposées auprès de l'EPRMHA doivent être soumises par écrit afin d'être traitées. On demande aux plaignants de faire un suivi auprès de l'EPRMHA si un accusé de réception n'a pas été reçu dans les 48 heures suivant le dépôt de la plainte.
9. Un registre de tous les incidents confirmés et des mesures qui en découlent sera conservé au dossier.
10. L'EPRMHA 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'EPRMHA.
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 recommandée). Le représentant ou l'entraîneur doit entendre la plainte et tenter de la résoudre avec les autres membres du personnel de l'équipe.

Veillez noter que l'EPRMHA 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 :

Le plaignant doit remplir le [formulaire de plainte](#) du District 3 et l'envoyer dûment rempli au directeur des risques et de la sécurité de l'EPRMHA (epmhacomplaint@gmail.com).

Veillez noter que l'EPRMHA peut exiger que le plaignant imprime et signe le courriel pour nos archives, car seules les signatures manuscrites et numériques certifiées seront acceptées.

ÉTAPE 3 :

Le directeur des risques et de la sécurité 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 RS 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 :
Directeur de risque et sécurité
epmhacomplaint@gmail.com

Document important :

- [Organigramme](#)
- [Procédure de plainte du District 3](#)
- [Formulaire de plainte du District 3](#)

- [Discipline et appel du District 3](#)