



Casselman Minor Hockey Association - Complaint Process

The following process shall be used to initiate, communicate, and manage all formal complaints within the Casselman Minor Hockey Association (CMHA).

It is expected that all teams will appoint a parent rep at the beginning of each season. Parent reps will attempt to manage all team-specific complaints at the team level by meeting with the complainant and then engaging in the appropriate discussions with the team officials. Parent reps can obtain guidance from the CMHA Executive. The CMHA Executive expects that most complaints will be dealt with, at least initially, at this level. Excluded from this would be grave safety issues or complaints regarding situations where children are placed at risk. These issues should be raised to the CMHA Executive as soon as possible.

1. It is strongly recommended that complainants allow themselves a 24 hour (cool down) period prior to submitting their complaint.
2. There are no shortcuts. All complaints are to be received, in writing, and submitted in accordance with this process. Complaints not in writing will not be processed.
3. The CMHA has established a Risk, Safety, & Disciplinary (RSD) Sub-Committee by which all complaints are processed and heard.
4. The RSD Committee (through the CMHA Executive) reserves the right to enforce sanctions, impose corrective measures, and apply disciplinary actions to any CMHA member or other association members, following a thorough review of the alleged incident.
5. All correspondence is provided to the complainant in writing.
6. A permanent record of all confirmed incidents and resulting actions will be kept on file by the CMHA.
7. The CMHA will treat all correspondence with due-diligence and ensure the privacy of everyone involved.
8. Complaints can constitute several things, including but not limited to:
 - a. The identification of an incident or unacceptable behavior
 - b. The witnessing of a safety or risk related issue or situation
 - c. The identification of an ongoing process or action, by anyone, that poses a risk to the CMHA and/or its members.
9. In accordance with this process, complainants will receive confirmation that their complaint has been received and will be looked after. Complainants are asked to

follow-up with the CMHA (using the contact information herein) if a receipt confirmation has not been received within 2 days.

STEP 1:

For a team-specific complaint, the complainant is to approach the parent rep about the issue in a civil manner (keeping in mind the 24-hour cool-down period). The parent rep hears the complaint and attempts to resolve it with the team officials. A CMHA Executive member can be called-upon to assist and provide guidance. The CMHA expects the vast majority of all issues to be resolved at this level. If the problem is not resolved at this point, the parent rep 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 appropriately and resolve efficiently.

STEP 2:

The complaint is to be documented indicating as much information as possible including date/time; 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 complaint@casselmanpredators.ca, however, please note that the CMHA may require that the complainant print the email and sign it for our records.

STEP 3:

The residing Chair of the RSD Committee 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 and address.

STEP 4:

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

Any further questions can be submitted to:
Casselman Minor Hockey Association
Risk, Safety, & Disciplinary Committee
P.O. Box 643, Casselman, Ontario, K0A1M0
complaint@casselmanpredators.ca

Last Updated: September 2011



Association du hockey mineur de Casselman - Procédures à suivre pour soumettre une plainte

Les procédures suivantes doivent être utilisées afin de communiquer et de gérer toutes les plaintes formellement reçues par l'Association du hockey mineur de Casselman (AHMC).

Il est attendu que chacune des équipes appointera un représentant d'équipe en début de saison. Le parent représentant l'équipe sera responsable de gérer toutes plaintes liées à celle-ci avec le plaignant en engageant les discussions avec les officiels d'équipe. Le parent représentant peut obtenir avis et conseils de la part de l'AHMC en tout temps. L'AHMC s'attend à ce que la majorité des plaintes soient résolues à l'intérieur de l'équipe, du moins le plus possible. Exclus de ce scénario sont les situations posant un risque élevé à la sûreté des individus ou plaintes concernant des enfants mis en situation à risque. Ce type de situations devrait être apporté à l'attention de l'AHMC immédiatement.

1. Il est fortement recommandé que le plaignant se donne une période de réflexion de 24 heures avant de soumettre une plainte.
2. Il n'y a aucun court-circuit à ces procédures. Toute plainte doit être reçue par écrit et soumise par l'entremise du processus élaboré à cet effet.
3. L'AHMC a mis sur pied un comité axé sur le risque, la sûreté et la discipline (RSD) par lequel toute plainte est entendue et traitée.
4. Le Comité RSD (par l'entremise de l'Exécutif de l'AHMC) se réserve le droit d'imposer des sanctions, des mesures correctives ou des mesures disciplinaires à tout individus de l'AHMC impliqués dans un incident suite à une revue intensive de la plainte reçue.
5. Toute correspondance concernant un incident ou une plainte sera remise par écrit au plaignant.
6. Un rapport de tous les incidents confirmés et toutes actions prises sera gardé en filière par l'AHMC.
7. L'AHMC traitera toute correspondance avec intégrité et assurera la protection des renseignements personnels des individus impliqués.
8. Une plainte peut constituée plusieurs choses, tel que, mais pas restreinte à :
 - a. l'identification d'un incident ou d'un comportement inacceptable;
 - b. être témoin d'une situation où le risqué et/ou la sûreté est en jeux;
 - c. l'identification d'un processus continu ou d'un geste par quelqu'un pouvant poser un risque à l'AHMC et/ou ses membres.
9. Conformément à ce processus, les plaignants recevront une confirmation écrite que leur plainte a été reçue et que celle-ci sera traitée dans les plus brefs délais. Nous demandons aux plaignants de faire un suivi auprès de l'AHMC (en utilisant l'information de communication mentionné plus bas) s'ils n'ont pas reçu un accusé réception de leur plainte à l'intérieur de deux jours ouvrables d'avoir soumis leur plainte.

1^{ère} ÉTAPE:

Approcher le parent représentant ou l'officiel d'équipe d'une manière appropriée (ne pas oublier la période de réflexion de 24 heures). L'AHMC s'attend à ce que la majorité des plaintes soient réglées à ce niveau. Si la situation n'est pas résolue à ce point, le parent représentant ou l'officiel d'équipe doit procéder avec l'étape 2 du processus. Il est important de se rappeler que le laps de temps pour traiter un incident ou une plainte peut être très critique. Le plus rapidement qu'une situation est identifiée et documentée, le plus facile il sera de la résoudre d'une façon efficace et efficiente.

2^e ÉTAPE:

La plainte ou l'incident doit être documenté avec le plus d'information possible incluant la date, l'heure, le lieu, la description de la situation et la signature du plaignant. (Veuillez prendre note que les plaintes anonymes seront également acceptées, cependant, il est important de noter que celles-ci seront plus difficiles à traiter.)

Le document devrait être placé à l'intérieur d'une enveloppe scellée, adressée "**Plainte à l'AHMC**" et laissé dans la boîte aux lettres de l'AHMC (au bout des estrades, coin ouest de l'aréna). Les plaintes peuvent aussi être envoyées électroniquement à l'adresse internet complaint@casselmanpredators.ca, cependant, il est à noter que l'AHMC peut demander qu'une copie du courriel soit imprimée et signée par le plaignant afin d'être apposée au dossier officiel.

3^e ÉTAPE:

Le président du Comité RSD recevra la plainte et facilitera le processus afin d'enquêter et de résoudre la situation (en collaboration avec les ressources nécessaires). Il est important de noter que les plaintes seront analysées à l'intérieur de quelques jours mais qu'il est fort probable que plus de temps devra y être allouée afin qu'une enquête approfondie soit menée, comme par exemple, si un membre d'une autre association est impliqué dans l'incident. Le plaignant peut, en tout temps, demandé un compte rendu sur une plainte émise officiellement en utilisant l'adresse courriel mentionné à l'étape 2.

4^e ÉTAPE:

Le Comité RSD se rencontrera, lorsque nécessaire, afin de gérer les plaintes. Le plaignant ou tout autres individus impliqués dans la situation peuvent être convoqué à une rencontre afin de discuter et/ou de fournir de plus amples renseignements au sujet de l'incident. Le résultat des recherches et/ou des discussions seront envoyés au plaignant par écrit.

Toutes autres questions peuvent être soumises à l'attention de :

Association du hockey mineur de Casselman
Comité sur le risque, la sûreté et la discipline
C.P. 643, Casselman (Ontario) K0A1M0
complaint@casselmanpredators.ca