PROCÉDURE INTERNE D'UNE PLAINTE ADRESSÉE À HOCKEY QUÉBEC

1. **Mandat et rôle de Hockey Québec**

   Hockey Québec, dont le mandat est d'offrir des services pour tous ses membres et organismes affiliés, considère chaque plainte reçue sérieusement. La fédération prône l'ouverture, l'écoute et la discussion, de manière respectueuse.

   Le rôle de la fédération est d'aider les intervenants à résoudre les problèmes éthiques et autres le plus rapidement possible et de leurs offrir l'encadrement et le support nécessaires afin d'y arriver.

2. **Procédure lors de la réception d'une plainte :**

   2.1 Le membre sera informé que sa plainte doit être acheminée par courriel, à l'adresse suivante : plainte@hockey.qc.ca;

   2.2 Hockey Québec fera parvenir au plaignant un avis écrit / accusé de réception au plaignant dans un délai maximal de 24 heures ouvrables, l'information du traitement donné à sa plainte et la procédure en vigueur;

   2.3 La plainte sera enregistrée au *Registre des plaintes de Hockey Québec* pour assurer le suivi du dossier;

   2.4 Au besoin Hockey Québec communiquera avec le plaignant;

   2.5 Une copie de la plainte sera envoyée à la région et association de hockey mineur impliquées, dans le but d'accélérer le processus. Hockey Québec offrira son support aux organisations impliquées;

   2.6 Un rappel Outlook sera créé pour assurer un suivi 3 jours après le transfert de la plainte;

   2.7 Hockey Québec fera un suivi auprès de la région administrative au plus tard trois jours ouvrables suivant l'envoi de la plainte. Au besoin, la fédération émettra ses recommandations.

3. **Cheminement d'une plainte suite à sa réception :**

   3.1 L'objectif de la fédération est que la plainte soit traitée et réglée dans un délai maximal de sept jours ouvrables, suivant sa réception.

   3.2 Dans le cas de non règlement du litige après 7 jours ouvrable Hockey Québec prendra le dossier dans le but de régler l'impasse.

   3.3 Hockey Québec prendra immédiatement en charge les plaintes d'abus et à caractère sexuel et informera la région de la démarche.