

## Plainte — Réserve faunique de Papineau-Labelle

Imprimé par : , 08.07.2019 14:37:09

<b>État</b>	fermée (résolue)	<b>Âge</b>	37 j 20 h
<b>Priorité</b>	3 normale	<b>Création le</b>	31.05.2019 17:50:15
<b>File</b>	reserve-papineaulabelle		
<b>Verrou</b>	déverrouillée		
<b>Numéro de client</b>			
<b>Propriétaire</b>			
<b>Type</b>	Plainte		

### Article #1

**De :**  
**À :** commentaire-papineaulabelle@sepaq.com  
**Objet :** Plainte — Réserve faunique de Papineau-Labelle  
**Création le :** 31.05.2019 17:50:15 par client  
**Type :** courriel externe

Plainte concernant les embarcations du Lac Sept frères.

Le lac 7 frères a une longueur de 6,8 kilomètres pour le traverser a partir du chalet et se rendre au lac Fabre par beau temps le trajet est de 25 a 30 minutes. La capacité du 7 frères en pêche est de 8 personnes adultes. La capacité des embarcations est de trois pêcheurs adultes max . Donc si je veux aller au lac Fabre 3 pêcheurs qui va venir nous conduire au lac Fabre. Nous sommes en forfait pêche je vous ferait remarquer pas en forfait transport de pêcheurs entre le lac Fabre et le chalet du 7 frères. Nous avons le droit de pêcher sur le 7freres en paix et pêcher sur le Fabre en paix sans a avoir a prévoir toute sorte d'horaire et toute sorte de manigance a 4 pêcheurs par embarcation pour pouvoir transporter les pêcheurs du Fabre . Je considère le lac Fabre inaccessible. Vous fournissez 2 chaloupes en forfait peche au lac 7 freres donc 6 pêcheurs possibles , une chaloupe au Fabre, vous devez de nous fournir une chaloupe de transport a partir du chalet 7 frères dédié au Fabre pour le transport des pêcheurs. Puisque je le considere innaccessible vous devez fournir le transport pour ce site.

Mon forfait de peche est du 4 juin au 6 juin 2019, j'ai aussi une réservation pour l'année prochaine au meme lac et presque'au meme dates.

Si je n'ai pas de chaloupe de transport cette année pour le 7 frères, quand je reviendrai de mon forfait je vous envoie une mise en demeure et les petites créance suivront en demandant un dedomagement . Tous les autres années depuis 8 ans on n,a eu une chaloupe pour le transport au Fabre.

J'ai parlé a Christian a l'accueil Val des bois de ce gros gros probleme.  
Forfait Pêche avec séjour  
No. de réservation : 20196878  
Hébergement  
Sept-Frères  
Arrivée : 3 juin 2019 à 17:00  
Départ : 6 juin 2019 à 13:30

Composition du groupe  
8 pêcheur(s)

### Article #2

**De :** commentaire-papineaulabelle@sepaq.com <commentaire-papineaulabelle@sepaq.com>  
**À :**  
**Objet :** [No :20190531746181] Plainte — Réserve faunique de Papineau-Labelle  
**Création le :** 31.05.2019 17:50:15 par système  
**Type :** courriel externe

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous écrire. Ceci est une réponse automatisée qui confirme la réception de votre message.

La Société des établissements de plein air du Québec porte une attention toute particulière au service à la clientèle, et c'est pourquoi votre avis compte pour nous. Si vous avez demandé un suivi, soyez assuré que nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

Au plaisir de vous accueillir à nouveau dans l'un ou l'autre de nos établissements!

[1]

Vous avez écrit:

> Plainte concernant les embarcations du Lac Sept frères.  
>  
> Le lac 7 frères a une longueur de 6,8 kilomètres pour le traverser a partir du  
> chalet  
> et se rendre au lac Fabre par beau temps le trajet est de 25 a 30 minutes. La  
> capacité du 7 frères en pêche est de 8 personnes adultes. La capacité des  
> embarcations  
> est de trois pêcheurs adultes max . Donc si je veux aller au lac Fabre 3  
> pêcheurs  
> qui va venir nous conduire au lac Fabre. Nous sommes en forfait pêche je vous  
> ferait  
> remarquer pas en forfait transport de pêcheurs entre le lac Fabre et le  
> chalet du 7  
> frères. Nous avons le droit de pêcher sur le 7freres en paix et pêcher sur le  
> Fabre en  
> paix sans a avoir a prévoir toute sorte d'horaire et toute sorte de manigance  
> a 4  
> pêcheurs par embarcation pour pouvoir transporter les pêcheurs du Fabre . Je  
> considère  
> le lac Fabre inaccessible. Vous fournissez 2 chaloupes en forfait peche au lac  
> 7  
> freres donc 6 pêcheurs possibles , une chaloupe au Fabre, vous devez de nous  
> fournir  
> une chaloupe de transport a partir du chalet 7 frères dédié au Fabre pour le  
> transport des pêcheurs. Puisque je le considere innaccessible vous devez  
> fournir le  
> transport pour ce site.  
>  
> Mon forfait de peche est du 4 juin au 6 juin 2019, j'ai aussi une réservation  
> pour  
> l'année prochaine au meme lac et presque'au meme dates.  
>  
> Si je n'ai pas de chaloupe de transport cette année pour le 7 frères, quand je  
> reviendrai de mon forfait je vous envoie une mise en demeure et les petites  
> créances  
> suivront en demandant un dedomagement . Tous les autres années depuis 8 ans on  
> n,a eu  
> une chaloupe pour le transport au Fabre.  
>  
> J'ai parlé a Christian a l'accueil Val des bois de ce gros gros probleme.  
> Forfait Pêche avec séjour  
> No. de réservation : 20196878  
> Hébergement  
> Sept-Frères  
> Arrivée : 3 juin 2019 à 17:00  
> Départ : 6 juin 2019 à 13:30  
>  
> Composition du groupe  
> 8 pêcheur(s)  
  
...

[1] [http://www.sepaq.com/index.dot?language\\_id=2](http://www.sepaq.com/index.dot?language_id=2)

Article #3

**De :**  
**Objet :** Clôture  
**Création le :** 12.06.2019 15:29:17 par agent  
**Type :** Note interne

-->Raison:Client nous a envoyé une mise en demeure, sera géré avec le juridique.

Amherst le 07 juin 2019

**SOUS TOUTES RÉSERVES**

Sépaq  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 1300  
Québec (Québec) G1V 5C2

Je vous mets en demeure de nous rembourser la somme de 800.00 dollars canadien plus taxes applicables C'est-à-dire 100.00 dollars plus taxes applicables à chacun des membres du groupe, pour les inconvénients lors de notre séjour de pêche en forfait pêche et chalet 7 frères au lac Fabre dans la réserve faunique de Papineau-Labelle dans un délai de 60 jours. Dans le cas contraire, des procédures judiciaires pourront être intentées contre vous sans autre avis ni délai.

Le chef de groupe vous informe que j'examinerai toute proposition de recourir à la médiation ou à la négociation avant de m'adresser au tribunal.

Forfait Pêche avec séjour  
No. de réservation : 20196878  
Hébergement Sept-Frères  
Arrivée : 3 juin 2019 à 17:00  
Départ : 6 juin 2019 à 13:30

Composition du groupe  
8 pêcheur(s)

Au chalet 7 frères la Sépaq mets à notre disposition 2 embarcations en forfait pêche c'est-à-dire que 6 pêcheurs adultes peuvent être sur le lac, elle met aussi à notre disposition au lac Fabre une embarcation. Et nous obligent à utiliser nos embarcations qui sont en forfait pêches au lac 7 frères pour transporter les pecheurs au lac Fabre et sur ce lac il peut y avoir trois pêcheurs.

Nous considérons que nos 2 embarcations au lac 7 frères ne sont pas utilisées pour la fin à laquelle elles ont été payées soit en forfait pêche, mais plutôt en forfait transport à un lac inaccessible par voie terrestre.

Le lac Fabre est accessible par voie d'eau seulement, le lac Fabre est situé à 6,8 kilomètres de distance du chalet 7 frères et des deux embarcations prévues en forfait pêche, par beau temps et un moteur de 9.9 HP le temps de transport est de 25 à 30 minutes. Comment fait-on pour aller reconduire 2 pêcheurs au lac Fabre, selon votre réglementation de 3 pêcheurs adultes maximum par embarcation.

Exemple : J'ai 4 pêcheurs qui veulent pêcher sur le 7 frères et deux qui veulent aller au Fabre expliquez-moi comment je fais pour transporter mais 2 pêcheurs au lac Fabre.  
Sans hypothéquer sérieusement le temps de pêche des 2 embarcations du 7 frères.

Sortie de pêche il est 18 heures, il faut 30 minutes pour se rendre au Fabre les 2 pêcheurs du 7 frères doivent ensuite se rendre à leur endroit de pêche à 4 kilomètres de là au meilleur endroit les bouées temps de transport 20 minutes. Et il faut faire un horaire de retour puisqu'à

21 heures il fait noir, donc nos 2 pêcheurs du 7 frères on a retourner au Fabre pour le retour des pêcheurs du Fabre un autre 20 minutes de transport et on a revenir au chalet 30 minutes

Donc sur les 3 heures de pêche en soirée nos deux pêcheurs du 7 frères ont passés une heure et quarante minutes en transport. Nous considérons ceci inacceptable.

Maintenant nous aborderons l'aspect sécuritaire de ce transport pour le Fabre, il faut transporter 2 ou 3 pêcheurs avec moteur et équipements batteries, moteur électrique, ou moteur a essence, et tout ce qui va avec, ligne a pêche ,coffre a pêche ,banc glacière etc. Ce qui oblige nos deux pêcheurs du 7 frères a être en surpoid et être en surnombre quant aux nombres de passagers pour les embarcations.

**Et il y a un aspect de sécurité très inquiétant quand nos pêcheurs du Fabre sont laissés a eux mêmes avec aucun moyen de retour urgent vers le chalet en cas de blessure ou malaise,et aucun moyen de communication et que le retour est prévue des heures plus tard par un rendez-vous.**

Au Lac 7 frères, il y a 2 chalets en location le chalet 7 frères et le chalet Lagacé un forfait pêche en chalet est offert au chalet Lagacé et la capacité de ce forfait est de 6 pêcheurs. Ils ont droit de pêcher 6 adultes sur le lac 7 frères, ce forfait n'est pas pénalisé par du transport par voie d'eau, puisqu'il leur est offert le lac Joinville lequel lac est accessible par voie terrestre.

Au chalet 7 frères nous considérons que le lac Fabre est inaccessible et que la Sépaq doit nous fournir le moyen de transport pour le lac Fabre. Une embarcation dédiée pour le transport au Fabre ou un accès par voie terrestre.

La Sépaq connaît très bien ce problème car tous les groupes ou qui ont vécu cette situation se plaignent et la Sépaq ne fait rien pour corriger la situation.

Et ce n'est pas le manque d'embarcation au lac 7 frères qui fait défaut il y en n'a une très grande quantité et ce à 100 pieds du chalet 7 frères. Mais plutôt la mauvaise volonté et le manque de communication avec le Ministère.



Nous tenons à vous souligner que tous les membres de ce groupe sont solidaires  
et j'avise aussi la Sépaq que nous avons une réservation a ce même chalet et lac en 2020 et pour  
éviter la répétition de cette mise en demeure, J'espère que la situation sera réglée.

No réservation de l'année 2020

No de dossier: 22103226

## Bénéficiaire

No client \*

Bénéficiaire \*



Type bénéficiaire \*

Modifier

## Détails

Catégorie \*

Description \*

Problème de BBQ et d'eau durant leur séjour. Une journée compensation autorisé par

Demandeur \*



Établissement (Demandeur) \*

Établissement (Imputé) \*

## Produits et services

Activité \*

Établissement hôte \*

Description \*

Séjour au chalet Sept frères, réservation  du 17 au 21 juillet.

Valide à partir du \*

au \*

Valeur (avant taxes) \*

 \$

Valeur (avec taxes)

 \$

Répétition (facultatif)

Valide à partir du

au

Valide à partir du

au

Utilisé sur la réservation

Montant du paiement

 \$

Retour



Caisse : 7399 NATBOUI TERMINAL POINT DE VENTE SEPAQ  
 2019/07/15 Facture / Réserveion (Sommaire) RE-030

Réserveion: [redacted] Papin.-Label Date : 2016/04/23 État : **AN** Annulée Arrivée : **Non** Quitte : **N**  
 Tel. résid. : [redacted] Bur : [redacted] poste : [redacted] Accompagnateurs (Prénom / Nom) Immatr.  
 Compagnie : [redacted] 1> [redacted]  
 Prénom : [redacted] Nom : [redacted] 2> [redacted]  
 No et rue : [redacted] 3> [redacted]

Ville : [redacted] Prov/Pays : **CANADA** Nbr permis : **0** Arrivée : **2017/08/18** Vendred Heure : **17:00**  
 Code postal : [redacted] Immatricul. : [redacted] Permis : [redacted] Certificat : [redacted] Départ : **2017/08/21** Lundi Heure : **13:30**

Description des produits	Date	De	à	Jrs	Lieu	Qté	Prix	Total
>>4105 107 Chalet à la journée	2017/08/18			2	Sept-Frères	1	300.00	600.00
>>0009 112 Taxe sur l'hébergement	2017/08/18			2	Sept-Frères	1	2.00	4.00
>>4105 107 Chalet à la journée	2017/08/20			1	Sept-Frères	1	255.00	255.00
>>0009 112 Taxe sur l'hébergement	2017/08/20			1	Sept-Frères	1	2.00	2.00

Note sur la réserveion Rappel  
 discuté bcp avec cliente pour les possibilités de pêche sur le Lac des 7-Frères et nous ne pouvons garantir la pêche sur ce lac durant son séjour. Donc ne veut pas payer le double pur un séjour de pêche et ne pas pouvoir pêcher sur le lac en face. Ne sont pas intéressés à faire de la route pour pêcher et dit qu'ils ne sont même pas 8 et que ça ne leur  
 Appuyer sur <ESC> pour continuer...

Caisse : 7399 NATBOUI TERMINAL POINT DE VENTE SEPAQ  
 2019/07/15 Facture / Réserveion (Sommaire) RE-030

Réserveion: [redacted] Papin.-Label Date : 2016/04/23 État : **AN** Annulée Arrivée : **Non** Quitte : **N**  
 Tel. résid. : [redacted] Bur : [redacted] poste : [redacted] Accompagnateurs (Prénom / Nom) Immatr.  
 Compagnie : [redacted] 1> [redacted]  
 Prénom : [redacted] Nom : [redacted] 2> [redacted]  
 No et rue : [redacted] 3> [redacted]

Ville : [redacted] Prov/Pays : **CANADA** Nbr permis : **0** Arrivée : **2017/08/18** Vendred Heure : **17:00**  
 Code postal : [redacted] Immatricul. : [redacted] Permis : [redacted] Certificat : [redacted] Départ : **2017/08/21** Lundi Heure : **13:30**

Description des produits	Date	De	à	Jrs	Lieu	Qté	Prix	Total
>>4105 107 Chalet à la journée	2017/08/18			2	Sept-Frères	1	300.00	600.00
>>0009 112 Taxe sur l'hébergement	2017/08/18			2	Sept-Frères	1	2.00	4.00
>>4105 107 Chalet à la journée	2017/08/20			1	Sept-Frères	1	255.00	255.00
>>0009 112 Taxe sur l'hébergement	2017/08/20			1	Sept-Frères	1	2.00	2.00

Note sur la réserveion Rappel  
 dérangerait même pas de payer pour 8 et qu'ils ne pêcheraient pas tous les jours. Bien expliqué la situation de ce lac  
 ./.  
 [redacted] 2017/04/26, 15:15  
 Appuyer sur <ESC> pour continuer...