

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:13:33

État	fermée (résolue)	Âge	36 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	20.12.2022 10:10:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
A : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.12.2022 10:10:32 par client

Le 11 septembre 2022, nous avons visité le secteur du Lac-Fraser de la Sépaq Mont-Orford. Le secteur était ouvert selon le site web, et notre appel téléphonique au parc. Nous avons nos droits d'accès annuels. À notre arrivée, la barrière était fermée, donc impossible d'accéder au parking. Nous avons parlé à un agent du Parc qui nous a dit que nous pouvions nous stationner à l'entrée, sans entraver l'entrée, ce que nous avons fait. À notre sortie du Parc, nous avons un constat d'infraction de 64\$. La raison indiquée sur le constat était que le gardien du Parc avait porté plainte pour entrave à l'entrée du Parc... toutes les autos avaient un constat d'infraction, même celles, dont la nôtre, qui ne bloquait pas l'entrée. Manque de cohérence.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:25:30

État	fermée (résolue)	Âge	36 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	20.12.2022 10:20:35
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.12.2022 10:20:36 par client

Bonjour, Nous sommes plusieurs résidentes et résidents qui empruntons l'entrée du parc par le chemin du Cèdre à Eastman. Depuis plusieurs années, les déneigeurs ne mettaient plus de sable dans le chemin pour se rendre aux pistes de ski de fond, ce qui nous permettait d'y accéder en ski. Nous avons constaté qu'ils ont recommencé à mettre du sable. Nous devons donc marcher plusieurs centaines de mètres avec nos bottes de ski de fond au pied. Vous comprendrez que ceci brise énormément les bottes. Comme c'est un chemin plat et que les autos doivent circuler à 10 kms heure, cet abrasif n'est nullement nécessaire. Nous ne croyons pas qu'il pourrait y avoir des glissements. Merci de votre attention [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:06:06

État	fermée (résolue)	Âge	33 j 3 h
Priorité	3 normale	Création	23.12.2022 12:50:34
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 23.12.2022 12:50:34 par client

Bonjour, [REDACTED] et suis abonnée au parc du Mont-Orford ainsi qu'au ski de fond. Par les années antérieures, le bout de chemin qui mène de la barrière du parc, coin du Chemin du Parc et du Cèdres, jusqu'aux chalets, donc dans la section du tilleul, n'était pas sablé durant l'hiver pour permettre aux skieurs de se rendre aux pistes de ski de fond sans abîmer leurs skis. Il serait très apprécié qu'il en soit de même cette année. Considérant qu'il n'y a aucune dénivellation sur ce tronçon et que la limite de vitesse est de 30km, on ne peut pas parler ici de raison de sécurité routière ... Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration! [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:18:14

État	fermée (résolue)	Âge	29 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	27.12.2022 13:50:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 27.12.2022 13:50:22 par client

Avec toute la neige qui est tombée avant Noël, ils ont été les derniers à préparer les pistes de ski dans la région. Aujourd'hui le 27 décembre, il disent avoir tracé mais il y avait 20 cm de poudre sur les pistes à 10h am! Quand j ai parlé à la personne à l accueil, elle m a dit qu ils avaient tracé tôt ce matin et que la machine ne sortait plus quand il y avait des skieurs sur les pistes. Tout d abord, vous êtes les seuls à faire cela car presque tous les centres savent tracer de façon sécuritaire en présence de skieurs. D ailleurs, la préposée est elle-même mal informée car quand je suis sortie du chalet, il y avait un BR qui partait sur la piste no 1! Ce qui est désolant, c'est qu il attend à 10h am pour sortir.

[REDACTED]

Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:17:47

État	fermée (résolue)	Âge	390 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	30.12.2021 16:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)
Création: 30.12.2021 16:50:28 par client

Bonjour, J'ai appris que le Parc du Mont Orford fermait la piste de ski de fond, 11, du côté Est. Les ponceaux ne seraient plus sécuritaires pour faire traverser la surfaceuse. Il se peut que cette raison soit légitime mais j'espère que le parc va remédier à la situation en les solidifiant et que la piste 11 redevienne accessible aux skieurs. Cette piste est la seule possibilité pour revenir sur le côté Est lorsque nous skions la 10. Le côté Est est différent du côté Ouest. Ce sont des pistes de ski classique et l'environnement est plus intimiste. Cette piste est appréciée par plusieurs. Le parc a besoin de toutes ses pistes surtout avec l'engouement pour le ski de fond. SVP, oui du budget pour le vélo mais aussi pour le ski de fond. Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:26:44

État	fermée (résolue)	Âge	390 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	30.12.2021 21:20:11
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.12.2021 21:20:11 par client

Naturafond est une OSBL qui organise des sorties de ski de fond depuis 1981 en autocar. Cette année, le parc du Mont-Orford [REDACTED] nous refuse l'accès aux groupes pour cause de quotas. Pourtant, ceci réduit le besoin de stationnement et la pollution puisque nous éliminons 25 à 50 voitures individuelles! Comment pouvez-vous à la fois soutenir un engagement de développement durable et de réduction de GES si vous excluez les groupes organisés? Ne devriez-vous pas au contraire nous donner priorité? Est-ce qu'à l'avenir les parcs nationaux seront réservés aux seuls détenteurs d'automobiles? La gestion des quotas peut se faire sans exclure les groupes. Nous souhaitons donc que vous révisiez cette position inadmissible.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:21:46

État	fermée (résolue)	Âge	390 j 9 h
Priorité	3 normale	Création	31.12.2021 06:10:34
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.12.2021 06:10:35 par client

Après avoir reçu la réponse suivante pour une réservation de groupe: «Dû à la situation présente de la Covid-19, nous ne prenons pas de groupe durant la fin de semaine depuis plus de deux ans pour avoir un meilleur contrôle de nos quotas. Je suis désolée mais je ne peux pas accepter votre demande de groupe durant la fin de semaine.» Il est difficilement compréhensible qu'on refuse de recevoir des groupes les fins de semaine, sous prétexte de respecter les quotas d'admission au site. La réservation d'un groupe implique qu'on sache d'avance le nombre de personnes qui auront accès au site. De plus, favoriser les usagers arrivant en voiture plutôt qu'en autobus, nous semble contre-productif dans une perspective environnementale.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:43:33

État	fermée (résolue)	Âge	390 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	31.12.2021 15:10:18
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.12.2021 15:10:18 par client

Je fais partie du club Naturafond, nous utilisons l'autobus comme moyen de transport. Ce qui est beaucoup plus écologique que la voiture, et qui occupe moins de place dans le stationnement. Je ne comprend pas le refus des responsables du Mont Orford a nous refuser l accès au Parc pour le ski de fond!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:27:04

État	fermée (résolue)	Âge	389 j 19 h
Priorité	3 normale	Création	31.12.2021 19:40:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.12.2021 19:40:31 par client

Je suis consternée d'apprendre que vous refusez les groupes d'autobus qui ne sont pas des étudiants le dimanche. Vous étiez une de mes destinations favorites pour le ski de fond. Je ne comprends pas votre comité décideur à ce sujet (écologique économique espace et j'en passe)

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:48:13

État	fermée (résolue)	Âge	389 j 13 h
Priorité	3 normale	Création	01.01.2022 01:50:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 01.01.2022 01:50:26 par client

Bonjour, J'ai appris que vous n'acceptiez pas de groupe de ski de fonds la fin de semaine. Dans un contexte où on devrait faire un effort pour réduire les GES, cette règle est surprenante. De plus, dites-vous, premier arrivé, premier servi. Donc, si l'on suit votre raisonnement, on devrait être 25 personnes, à se rendre chez vous avec 25 autos, sans savoir si le site sera accessible. Belle pollution et gaspillage d'énergie.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:53:06

État	fermée (résolue)	Âge	388 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	01.01.2022 19:20:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 01.01.2022 19:20:32 par client

Mon épouse et moi-même, âgés tous 2 de plus de 75 ans, apprécions beaucoup, depuis plusieurs années, de pouvoir nous rendre en autobus, à partir de Montréal, dans diverses stations de ski de fond, avec le club Naturafond, le dimanche. Nous venons d'apprendre que la station du parc Orford ne veut pas faire de réservation de groupe en fin de semaine, privilégiant ainsi les voitures individuelles. Nous considérons que, d'un point de vue écologique, il serait nettement préférable de donner la priorité au transport collectif plutôt qu'à la voiture individuelle. Nous apprécierions donc que la station d'Orford change sa position, et contribue ainsi au bien-être de notre planète, particulièrement pour les générations futures.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:23:36

État	fermée (résolue)	Âge	386 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	03.01.2022 16:40:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 03.01.2022 16:40:16 par client

Bonjour. Je veux protester contre la décision du parc du Mont-Orford de refuser les réservations de groupe les fins de semaine sous prétexte d'exercer un meilleur contrôle des quotas en temps de COVID. Au contraire, en acceptant les groupes qui réservent à l'avance, c'est la meilleure façon de contrôler les quotas plutôt que de se fier à la méthode du premier arrivé premier servi. En outre, ce refus crée de la discrimination envers les utilisateurs et utilisatrices du parc qui n'ont pas d'auto et qui dépendent du transport collectif pour y avoir accès. Enfin, en privilégiant l'auto individuelle, le parc du Mont-Orford va à l'encontre des principes de développement durable qui devraient être au coeur de la mission de la SÉPAQ.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:18:39

État	fermée (résolue)	Âge	386 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	03.01.2022 21:30:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 03.01.2022 21:30:32 par client

Il est déplorable que vous n'ayiez pas tout tracé les pistes en fin de semaine dernière. J'ai attendu pour venir skier aujourd'hui lundi, parce qu'il disait sur le site qu'il traçait le réseau dimanche. Il y a eu suffisamment de neige. Comment se fait-il que vous attendez encore pour tracer tout le réseau? J'ai été très déçue et je ne suis pas la seule. Depuis trois ou quatre années le service de traçage laisse à désirer. En souhaitant une amélioration prochainement. Merci de votre attention! [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:39:05

État	fermée (résolue)	Âge	384 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	05.01.2022 21:20:44
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)
Création: 05.01.2022 21:20:44 par client

Bonjour, je fréquente le parc d'orford depuis 28 ans et je ne comprend pas pourquoi les motoneiges passent sans cesse sur la piste #1. Aujourd'hui la surfaceuse avait fait un travail impeccable sur la section de skating (pas de patin) vu le peu de neige reçu mais le skidoo nous à scraper ça au point que cela devient désagréable lorsque nos skis pénètrent dans le sillon de ses skis voir même déséquilibrant et hasardeux. Au camp mercier la solution fut réglée adéquatement. Merci de votre attention!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:20:11

État	fermée (résolue)	Âge	378 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	12.01.2022 11:00:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.01.2022 11:00:24 par client

Dimanche 9 janvier autour de 11h, il y avait un très fort achalandage à l'entrée du parc du Mont Orford. J'ai dû attendre entre 15 et 20 min avant accéder à la barrière de contrôle. Je présente ma carte d'accès au parc et ma carte de saison 7 jours de ski de fond. À ce moment on me refuse l'entrée prétextant que le stationnement est complet et que l'on ne fait entrer que ceux ayant un billet de jour. Quelle ne fût pas ma surprise ! Alors il fallait faire demi tour. À la guérite, j'ai croisé [REDACTED], employé du parc qui était occupé à gérer le stationnement. Je lui fais part du commentaire suivant "maintenant vous ne faite pas entrer les clients qui une carte de saison ?" Il m'a sèchement répondu « EFFECTIVEMENT» C'est inadmissi

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:42:58

État	fermée (résolue)	Âge	377 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	13.01.2022 15:30:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.01.2022 15:30:16 par client

Good day, I purchased two SEPAQ access passes to go cross-country skiing this winter near my house, at Orford National Park. I want an immediate refund - tickets are never available on weekends, and we're already 2/12 weeks into the short season. This is completely unacceptable. Either make your park accessible, or refund our passes. Sincerely, [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:17:03

État	fermée (résolue)	Âge	373 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	17.01.2022 08:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.01.2022 08:50:28 par client

Nous avons demandé d'avoir du bois pour faire un feu à l'extérieur et ne l'avons jamais reçu. Une note a été mis sur l'enveloppe (passe pour le ski de fond) à notre arrivé. [REDACTED] - Chalex EXP - Le Coteau / 13-16 janvier . J'aimerais avoir du bois gratuitement pour notre prochaine réservation au [REDACTED] (Site #E99). Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:46:55

État	fermée (résolue)	Âge	373 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	17.01.2022 10:30:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.01.2022 10:30:31 par client

Bonjour, Au mois d'octobre dernier, j'ai essayé d'acheter une passe de saison pour le ski de fond. Malheureuse je n'ai pas pu. Toutefois une offre de carnet avec billets était offert. C'est ce que j'ai fais. Hier, en me rendant au parc du Mont-Orford vers 13h30, on m'a refusé l'accès parce que le nombre était plein. Lors de mon achat il n'y avait pas cette information. Je vois que vous l'avez ajouter suite a visite sur votre hier. 1. Je ne comprends pas pourquoi je ne pas réserver en avance mes journées en utilisant me billetes. Une personne sans carnet peux le faire avec des billets journaliers? 2. Il est aussi damage que vous comptez seulement les entrées. Vous deveriez regarder aussi les gens qui quittent. C'est frustrant.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:29:03

État	fermée (résolue)	Âge	369 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	21.01.2022 09:00:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 21.01.2022 09:00:26 par client

Je suis une habituée de notre magnifique parc depuis de nombreuses années. J'en apprécie tous les aspects et améliorations apportées au fil du temps. Cependant, je déplore l'utilisation par le Fat Bike, de la piste numéro 2 de ski de fond. En effet, cette piste étant qualifiée de facile et fréquentée par de nombreux débutants et par des familles, devient très dangereuse à la fin lors de virages assez serrés. Je ne compte plus le nombre de chutes que j'y ai vues dans les dernières semaines. Les adeptes de ces lourds vélos sont intimidants lorsqu'on les croise face à nous venant sur notre droite. Pourtant leur terrain de jeu est très vaste dans le parc. Tant mieux pour eux! N'y aurait-il pas moyen qu'ils empruntent une autre piste?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:51:02

État	fermée (résolue)	Âge	369 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	21.01.2022 10:20:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 21.01.2022 10:20:28 par client

Svp mettez des indications pour mieux guider les marcheurs car il marche dans les pistes de ski de fond. Du côté est, il y as une pancarte mais nous devons en mettre une deuxième à 100 ou 200 m . (Si vous marchez sur ce sentier vous devez revenir sur vos pas). Du côté ouest, le problème est bien pire. Dans la 5 les marcheurs sont fréquents. Merci pour vos efforts.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:08:53

État	fermée (résolue)	Âge	364 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	25.01.2022 16:30:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.01.2022 16:30:28 par client

Je trouve que dans le contexte de la COVID, vous manquez cruellement de compréhension en ne remboursant pas les billets d'accès quotidien. J'ai acheté 2 billets d'accès quotidien pour 2 jours. Malheureusement, à cause de la COVID, je dois annuler ma fin de semaine. J'aimerais pouvoir transférer mes billets à un autre moment, mais le service à la clientèle me dit que c'est impossible. Je trouve que c'est du vol et j'aimerais pouvoir reporter mon séjour plutôt que de perdre mon argentl.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:17:25

État	fermée (résolue)	Âge	360 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	29.01.2022 21:20:26
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 29.01.2022 21:20:26 par client

Bonjour, Je trouve que vous avez emprunté la voie facile en limitant le nombre de skieurs. Vous opérez un énorme parc en plein air, il doit y avoir un moyen de laisser l'accès à tout le monde sans éclosion de virus. Les stations de ski et les parcs municipaux y arrivent pourquoi pas la SÉPAQ?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:47:33

État	fermée (résolue)	Âge	354 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	04.02.2022 21:50:19
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.02.2022 21:50:20 par client

Depuis le début de la saison de ski de fond, il est arrivé plusieurs fois que les sentiers ne soient pas damés suite à une chute de neige durant la semaine. Pourtant, les billets d'accès sont le même prix que le weekend, mais avec une offre moindre. Dans mon cas, j'ai payé ma passe en pensant obtenir de belles conditions à chaque sortie, même sur semaine, ce qui n'est pas le cas. Je comprends que vous voulez minimiser les coûts d'entretien, mais il y a une limite à le faire selon moi. En plus, sur Sepaq:Neige, aujourd'hui vous avez eu l'audace de nous inviter à aller faire du hors piste sur les sentiers non damés. On ne paye pas pour ça et on a encore moins l'équipement pour le faire.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:05:26

État	fermée (résolue)	Âge	354 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	05.02.2022 11:00:23
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 05.02.2022 11:00:23 par client

Vos sentiers accessibles aux chiens sont fermés et ce n'est pas indiqué. Nous avons tourné en rond autour du parc en essayant de trouver l'accès pour finalement se rendre compte que ce n'était pas ouvert.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:47:51

État	fermée (résolue)	Âge	347 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	11.02.2022 19:40:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 11.02.2022 19:40:25 par client

Aujourd'hui, je me suis déplacé pour aller faire le sentier des cerfs et celui-ci était fermé. La semaine passée, je me suis déplacé pour aller faire du ski de fond et la majorité des pistes n'étaient pas tracé (6, 7 et 9), et ce, même après la bordée de neige toute fraîche. Il y a 2 semaines, je me suis déplacé pour aller faire de la raquette, on m'a viré de bord par manque de stationnement. Compte-tenu des tarifications que vous chargez, il me semble que ce serait la moindre des choses d'avoir un minimum de service. Pourquoi fermez vous vos sentiers alors qu'il y a amplement de neige? pourquoi ne tracez vous pas vos pistes? Peut-on avoir un remboursement de la carte SEPAQ? Critiques constructives dans l'espoir que vos méthodes changent...

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:29:42

État	fermée (résolue)	Âge	338 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	20.02.2022 15:30:14
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Commentaire négatif		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.02.2022 15:30:15 par client

Bonjour, je suis une résidente de la région de Magog et je vais régulièrement au parc du Mont Orford, station du cerisier pour y faire du ski (skating). Je m'y déplace les fins de semaine ayant un chalet. A mainte reprise, je me suis présenté avec mon carnet de billets pour me rendre compte que les pistes n'étaient pas damées. J'ai donc des billets qu'ils me risque de rester et je remarque qu'ils sont valides uniquement pour l'hiver 2021-2022 (cela est nouveau, car avant les billets restaient valides). Je risque donc de gaspiller. Les billets qu'il me reste. Serait-il possible de prolonger la date afin d'en profiter ? Merci de votre coopération et j'attends de vos nouvelles.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:52:43

État	fermée (résolue)	Âge	336 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	23.02.2022 11:00:30
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 23.02.2022 11:00:30 par client

Bonjour Je crois qu'il est tout à fait inacceptable d'empêcher les gens de réserver pour le ski de fond pour des raisons de stationnement. C'est un sport en plein air et il y a suffisamment de stationnement sur la route avant le stationnement. De plus, vous ne pouvez pas prévoir le moment et la durée que les skieurs utiliseront les pistes. Par votre politique vous empêchez un grand nombre de personnes d'aller faire du ski que l'on soit membre ou pas. En réservant 4 jours en avance, les températures peuvent changer drastiquement et vous refusez tout remboursement en laissant le parc ouvert même si les conditions sont très médiocres. Le parc appartient à tous et tout le monde devrait y avoir accès. Être un bon gestionnaire ...=client first.

[REDACTED]

Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:18:19

État	fermée (résolue)	Âge	332 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	27.02.2022 10:20:39
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)
Création: 27.02.2022 10:20:39 par client

Bonjour, incroyable le nombre de marcheurs qui labourent les pistes de skate. On ne peut pas les blâmer car ils n'ont aucune information aux intersections des pistes de ne pas emprunter ces dites pistes de pas de patins. Je pense qu'ils ne savent même pas à quoi servent ces belles pistes bien damnées en corduroys car ils marchent à 3-4 de large et nous regardent nous skieurs comme si on est des extraterrestres!!!! Il y aurait sûrement quelque chose à faire croyez-vous? Merci de votre attention.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:48:30

État	fermée (résolue)	Âge	331 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	28.02.2022 11:10:21
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 28.02.2022 11:10:21 par client

Bonjour, J'ai fait un séjour la semaine passée dans un chalet EXP. Lorsque j'ai voulu quitter, le vendredi 25 février à 6h00 am, le bouton de la boîte donnant accès à un clavier pour entrer le code permettant à la barrière de s'ouvrir était gelé. Il n'était donc pas possible pour moi de quitter le parc. Je devais quitter car j'avais des engagements et il est préoccupant de ne pas pouvoir quitter le parc, particulièrement si une urgence se présentait. J'ai été contrainte de retourner à mon chalet et de partir bien après l'heure souhaitée, lorsque mes efforts pour enfoncer le bouton gelé et le faire fonctionner ont porté fruits.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:22:05

État	fermée (résolue)	Âge	330 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	28.02.2022 16:20:34
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 28.02.2022 16:20:34 par client

Bonjour Lorsqu'on se stationne dans le stationnement sur la route 220 , malheureusement il n'a pas de toilette disponible. C'est vraiment inapproprié. Il y a une toilette dans le stationnement sur la 112 pour le sentier des Cerises (Eastman) . Ça garderait la montagne plus propre .

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:30:10

État	fermée (résolue)	Âge	330 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	01.03.2022 12:40:17
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 01.03.2022 12:40:17 par client

J'étais en route pour faire du ski de fond avec ma belle-famille quand j'ai réalisé qu'on devait réserver l'équipement à l'avance. J'ai donc appelé et laissé mes coordonnées. En arrivant, vers 14h10, je me suis dirigé vers le centre de location d'équipements. Je leur explique que je viens d'appeler et leur demande s'ils peuvent me louer de l'équipement. On me répond non, je dois absolument attendre le retour d'appel. J'ai trouvé la situation absurde puisque l'équipement était disponible (des dizaines de paires de skis), qu'il y avait aucun autre client et qu'il ne restait que 2h avant la fermeture de la location. Il devrait y avoir plus de flexibilité administrative. J'ai marché seul dans les sentiers pendant que mes proches skiaient.

[REDACTED]

Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:28:42

État	fermée (résolue)	Âge	329 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	02.03.2022 08:50:35
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Centre de relations clients (service à la clientèle)
Création: 02.03.2022 08:50:35 par client

Une quantité insuffisante de billets de ski de fond est disponible pour le ski de fond, spécialement durant la relâche. Nous sommes venus à Orford pour faire du ski de fond plusieurs jours avec les enfants et il n'y a plus de billets. Les mesures sanitaires sont assouplies depuis quelques semaines, mais les quotas de billets ne semblent pas avoir été augmentés ni à St-Bruno ni à Orford. En plein air, avec des sentiers à sens unique, ces limites semblent désormais injustifiées.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:43:52

État	fermée (résolue)	Âge	324 j 3 h
Priorité	3 normale	Création	07.03.2022 11:50:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.03.2022 11:50:16 par client

Je fais l'achat de 3 billets samedi le 5 mars à 16h10. [REDACTED]
Ces billet n'ont pas été utilisés car à l'arrivé du parc, à l'entrée par Orford, ont a été informé que les chiens ne sont pas admis par cette entrée. La personne à l'entrée nous a conseillé d'aller vers une autre entrée mais elle a mentionné que cela ne voulait plus la peine puisque la noirceur tombait. Vu que j'ai pas utilisé ces billets est-ce que je peux avoir un remboursement ou un credit?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:55:29

État	fermée (résolue)	Âge	321 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	10.03.2022 15:20:21
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 10.03.2022 15:20:21 par client

Bonjour, [REDACTED] et je vois presque quotidiennement un pick-up de la SEPAQ faire un aller-retour sur notre rue. Je trouve que votre véhicule roule très vite; je doute qu'il respecte la limite de vitesse de 30 km/h. Nous avons des jeunes enfants qui vont jouer de plus en plus souvent dehors avec le printemps qui revient. Pour leur sécurité, j'aimerais svp que votre véhicule circule moins rapidement sur notre rue.
Merci beaucoup, [REDACTED]
[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:15:32

État	fermée (résolue)	Âge	318 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	12.03.2022 16:30:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.03.2022 16:30:16 par client

Nous avons fait l'achat d'une passe 2 adultes 2 enfants pour la journée du 12 mars. Arrivé aux sentiers Mont-Orford, on voit une énorme pancarte interdisant l'accès aux chiens. Nous avons fait plus de 2 heures de voiture et avons été obligé de changer de destination avec 2 enfants à bord de la voiture et des conditions routières exécrables. Si votre site était clair et précis, cela ne se serait pas produit. Pourquoi certains parcs acceptent-ils les animaux et d'autres non ? Je demande un remboursement ou un remboursement pour les jours passés à acheter et non utilisés. Merci de me contacter [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:06:57

État	fermée (résolue)	Âge	313 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	17.03.2022 18:00:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.03.2022 18:00:28 par client

Bonjour, Hier, 16 mars 2022, je suis allée reconduire mes enfants pour leur journée de ski avec [REDACTED] et je me suis stationnée au débarcadère 5 min. à la droite de l'escalier menant à l'accueil du chalet à l'extrême gauche. J'ai fait quelques pas sur le trottoir et j'ai glissé sur la surface glacée, suis tombée et me suis cognée la tête sur le trottoir. J'ai perdu conscience quelques instants et d'autres parents m'ont porté secours. Je n'ai pas été en mesure de déplacer ma voiture avant un bon bout de temps même si on le demandait à l'intercom. Ce n'est qu'après que quelqu'un ait reporté l'incident qu'un employé est venu étendre de l'abrasif et casser la glace. Résultat: TCC léger, activités réduites et physiothérapie.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:08:33

État	fermée (résolue)	Âge	308 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	23.03.2022 14:30:30
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 23.03.2022 14:30:30 par client

En 2021, j'avais fait une réservation pour un prêt à camper. En raison d'un
bris, j'ai dû annuler et un crédit m'a été donné. J'ai voulu réserver pour un
nouveau prêt à camper le jour d'ouverture des réservations. Après m'être
connectée à l'heure demandée et avoir été en salle d'attente pendant plus
d'une heure, je n'ai pas trouvé de prêt à camper disponible les fins de
semaine. J'ai alors téléphoné à la centrale qui m'a expliqué qu'il se pourrait
qu'il y ait des annulations. Depuis novembre, je me connecte et aucune
disponibilité n'est possible. Pour des raisons personnelles, je ne peux pas
aller ailleurs que le parc du Mont Orford et ayant un enfant scolarisé, je ne
peux pas réserver en pleine semaine. Je souhaiterais un remboursement.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:25:06

État	fermée (résolue)	Âge	284 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	16.04.2022 11:00:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 16.04.2022 11:00:24 par client

Ce vendredi Saint, mon mari et moi étions en train de se balader en voiture avec notre chien de seize ans. Venant de [REDACTED], rendus dans le secteur du lac Stukeley-Fraser, nous avons décidé de se dégourdir les pieds. Puisque notre vieux chien est à mobilité réduite, nous transportons avec nous un chariot utilitaire afin de le transporter. Nous avons donc décidé d'aller voir si le lac Fraser est encore gelé. Après avoir observé cela, à cent mètres de la sortie, nous avons croisé deux hommes de la protection de la faune qui étaient dans leur véhicule. Le conducteur semblait gentil et respectueux cependant, l'homme côté passager avait une attitude à vouloir prendre quelqu'un de fautif. Il est difficile de décrire la non verba

[REDACTED]

(voir page suivante)

De : "Marie-Andree Gelac" <gelac.marieandree@sepaq.com>
Objet : Suite de la plainte
Création: 21.04.2022 13:53:43 par agent

Billet no : 202204167457202

(Suite du premier message) cependant, puisqu'il fait parti des 93 % de la communication, tout s'est joué avec cette attitude de domination qu'il démontrait. Il était correct qu'il nous demande nos cartes du parc, c'est ce que nous avons fait puisque nous avons ces cartes de droit d'accès annuellement. Il a donc acquiescé à son collègue que nous étions corrects. Jusque-là, tout allait bien. Son attitude de réflexion à vouloir prendre quelqu'un en défaut en utilisant un ton sec, pointant notre chien en lesse dans son chariot. Ses expressions du visage incluant son ton sec et direct à répéter que nous sommes fautifs d'apporter un chien dans un parc qui donne droit aux chiens (lorsque nous y allons l'été, mon mari et moi voyons des chiens)

Billet no : 202204167457204

(suite aux 2 autres messages) Concernant le nôtre nous choisissons de ne pas l'apporter de son âge). Je lui ai répondu d'un ton doux "Come on guys, nous vous avons montré notre carte, nous sommes à quelques mètres de la sortie, notre chien est en Lesse dans son chariot et nous sommes en nature. Il nous répète sèchement oui mais ton chien n'a pas d'affaire ici et attention car je peux te donner une amande. Pour éviter toute friction de communication, j'ai choisi de partir. Mais son attitude de domination qui voulait me mettre assujettie, il m'a dit de revenir ici puisqu'il me donnait son amande. Étant thérapeute en relation d'aide à 50 % et enseignante à 50 %, j'ai à aborder différents types de comportements et rare sont ceux qui me mettent

Billet no : 202204167457205

en colère. Mais là, je l'étais. Puisque tous ses indices non-verbaux qui démontraient sa fierté à vouloir me donner une amande, comme à intention première à vouloir chercher des bébittes et à faire assujettis nous à démontrer un abus de pouvoir. J'ai donc refusé son amande avec la conviction que je n'étais pas fautive jusqu'à aller en cours. Il a donc prie notre numéro de plaque disant que je refuse de me soumettre à son autorité.

Billet no : 202204167457206

(Fin) Puisqu'ils nous ont suivi jusqu'à la voiture, je me suis décidée à lui montrer mes cartes d'identité pour cesser cette situation déplaisante. Je me suis donc avancée vers leur camion, cherchant dans mon cellulaire a montré mes cartes d'identité pendant que le trafic passe, je les vois quitter les lieux alors qu'ils me regardent dans le rétroviseur. À quoi on joue là ! Ils avaient des ados dans le parc également s'il tenait à prendre quelqu'un sous sa grippe...

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:46:37

État	fermée (résolue)	Âge	282 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	18.04.2022 11:10:30
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 18.04.2022 11:10:30 par client

Bonjour. J'ai acheté deux billets pour aller hier au parc mont orford avec mes enfants. Malheureusement mon fils s'est levé avec symptômes de grippe et j'ai le fait le test de covid et le résultat a été positive. Pour la situation et pour prend les mesures hier été une journée très catastrophe et j'ai n'était pas tête pour appeler au SEPAQ. Aujourd'hui je fais l'appel et la madame me dire que je ne peux changer les billets pour outre journée, parce que j'ai dû faire l'appel hier. Vraiment je ne comprends pas c'est position du SEPAQ, plus après de la pandémie de la COVID. Je demande s'il vous plaît, que vous pouvez revoir la situation et me donne une solution pour pouvoir aller au parc dans les prochains jours.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:20:40

État	fermée (résolue)	Âge	282 j 3 h
Priorité	3 normale	Création	18.04.2022 12:50:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 18.04.2022 12:50:15 par client

Je suis très déçu qu'on prends la peine de regarder sur le site Internet quel sentier on a le droit aux chiens et après deux heures de trajet jusqu'au parc national on nous dit que le site internet n'est pas à jour et que TOUTS les sentiers ou on a le droit aux chiens sont FERMÉS! et qu'on nous conseille un petit sentier résidentiel à 10 mins du parc en disant que c'est très très beau pour qu'on s'en aille ... et tu arrives au sentier résidentiel et c'est full petit et aucune vue qui vaut la peine pour un trajet de 2heures... Et en plus supposément le garde nous disait que beaucoup de monde sont fâchés par rapport au manque de service pour mettre à jour le site internet... GARDEZ VOTRE SITE A JOUR! merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:28:21

État	fermée (résolue)	Âge	282 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	18.04.2022 14:40:17
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 18.04.2022 14:40:18 par client

Bonjour, Je désire me plaindre du fait que nous n'avons apparemment pas le droit de nous promener à vélo dans le secteur du lac Fraser (même pas sur le pavé). J'aimerais que quelqu'un m'explique en quoi est-ce logique d'interdire au gens de se rendre à vélo à la plage alors que vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir le secteur avant la fin juin. Nous habitons à 10 minutes en vélo du secteur Fraser. Nous pouvons donc facilement profiter du secteur. De plus, nous allons toujours à vélo pendant la période de fermeture. Pourquoi, soudainement, nous ne pouvons plus y aller. La gestion aléatoire du secteur Fraser est la source de beaucoup de grogne dans le secteur. Je vous pris de réviser vos politiques.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:50:23

État	fermée (résolue)	Âge	280 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	20.04.2022 09:30:23
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.04.2022 09:30:23 par client

Bonjour, Jeudi dernier, soit le 14 avril 2022, j'ai acheté un billet pour aller faire une randonnée au Mont-Orford pour le 15 avril. Cependant, c'est en regardant sur les conditions de sentiers que j'ai vu que tous les sentiers sont fermés dans la période de dégel. Je n'ai donc pas été en mesure de faire une randonnée, malgré le fait que j'avais acheté un billet. Est-ce possible d'obtenir un remboursement de 9\$ sur ma carte de crédit svp? Merci et bonne journée!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:47:13

État	fermée (résolue)	Âge	262 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	07.05.2022 17:00:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.05.2022 17:00:20 par client

le 06 Mai dernier, j'ai envoyé une lettre par courriel au ''servicecourriel@sepaq.com'' car il n'y avait pas assez d'espace ici je veux juste m'assurer que ma lettre de plainte se soit bien rendue à qui de droit j'apprécierais une confirmation de réception de ma lettre merci.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:29:21

État	fermée (résolue)	Âge	261 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	08.05.2022 16:50:13
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Information		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.05.2022 16:50:13 par client

Bonjour. Je m'excuse pour déranger, mais malheureusement pour deuxième fois, je planifie aller au parc mont oxford, mais en cette occasion, ma femme prende la voie et nous ne pouvons pas aller aujourd'hui. Je suis désolé mais j'aimerais savoir si je peux replanifie la data pour aller au parc. Merci beaucoup

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:52:14

État	fermée (résolue)	Âge	259 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	11.05.2022 10:50:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 11.05.2022 10:50:25 par client

mardi 10 mai J'étais sur la plage et j'étais le seul alors que 5 personnes et un petit chien sont arrivées et sy sont installé.Quelque minutes plus tard,une grosse demoiselle police s'est présentée et lur a sur le champ, leur a remi une amande pour le chien pas attaché Ce geste etait excessif et injuste.Un avertissement aurait été plus amical et aurait réglé le probleme.Je ne connais pas ces gens mais si il est en votre pouvoir d'annuler cette amande ce serait louable.Avec une passe annuelle neuve,cet incident m'a tout a fait désanchanté

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:26:18

État	fermée (résolue)	Âge	248 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	21.05.2022 21:30:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 21.05.2022 21:30:22 par client

Bonjour, Lors de ma dernière visite samedi le 14 mai par quatre fois des chiens sont passés à côté de moi alors que j'étais dans la partie de la plage non accessible au chien. Il y a même un monsieur qui a apporté son chien à la baignade. Il n'y avait aucune surveillance de fait de la part des employés.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:21:26

État	fermée (résolue)	Âge	246 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	24.05.2022 14:00:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 24.05.2022 14:00:16 par client

j'ai réversé [REDACTED] pour monter le mont chauve du parc national du mont orford samedi 21 mai dernier. Lorsque je me suis présenter sur les pieux, la gate etait fermé et il faisait mention de prendre accès par le secteur du Lac quelque chose. J'ai mis le secteur dans mpn GPS et je me suis dirigé. Ca nous a amener a une route privé. J'ai donc apeller la SEPAQ et parlé avec une dame et lui explique que je ne trouve pas l'accès avec la guatte, car je ne connait pas le secteur, ni le chemin. Elle me donne ladresse du mont orford. qui est le mont de ski. j'aimerais etre rambourssé car je n'ai pas pu utiliser mes billets tel que convenu par le fait de ne pas avoir trouver l'entré demandé

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:42:36

État	fermée (résolue)	Âge	245 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	25.05.2022 09:30:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.05.2022 09:30:25 par client

Bonjour, j'ai séjourné quelques jours au Parc national du Mont-Orford. Je tiens tout d'abord à souligner la gentillesse du personnel et la qualité des installations. J'ai eu toutefois une expérience désagréable en randonnée. J'ai croisé une randonneuse dans le secteur du pic de l'ours. Cette randonneuse avait deux chiens qui n'étaient pas attachés. Elle n'avait d'ailleurs pas de laisse pour les chiens. Les chiens ont eu un comportement agressif. Ils ont jappé et grogné lorsque j'ai marché près d'eux. La propriétaire avait même de la difficulté à les retenir. Normalement, je suis confortable en présence de chiens. Toutefois ceux-ci m'ont dérangés. Je trouve cette situation innacceptable et dangereuse.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:23:53

État	fermée (résolue)	Âge	244 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	25.05.2022 21:30:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.05.2022 21:30:15 par client

Nous avions réservés des vacances au terrain 108 secteur mélèze-est du 23 au 26 mai [REDACTED] !! Durant notre séjour il y avait un groupe d'étudiants du secondaire qui on fait du vacarme et du bruit fort a tout les soirs dans le secteur du feu communautaire dans le même secteur jusqu'a tres tard le soir !! Aucun respect pour la clientèle et pour les visiteurs de la sepaq!! Je suis client depuis plusieurs années ainsi qu'avec mes parent depuis au moins 20 ans mais malheureusement je vais devoir annuler tout mes autres visite a Orford ainsi qu'a toute mes autre sepaq soit tremblant ainsi que le parc de la Yamaska et la réserve faunique de la verendrye !!! Vraiment déçu mais vous avez perdu le contrôle solide de vos camping

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:44:39

État	fermée (résolue)	Âge	241 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	29.05.2022 12:20:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 29.05.2022 12:20:31 par client

Ce n'est aucunement une plainte pour la qualité du service et du personnel en général . J'ai eu une mauvaise expérience en rencontrant une dame avec deux chiens sans laisse dans le sentier de l'Escalier-du-Nord. Les chiens ont grogné et ont jappé après nous. Mon mari qui n'a pas peur des chiens et qui avait aperçu la dame au loin lui a demandé de les tenir. Cela n'a pas empêché les chiens à montrer de l'agressivité. Notez que j'ai très peur des chiens, ayant été mordu dans mon enfance, mais si le chien est attaché et qu'il ne me montre aucun intérêt je n'ai pas de problème à cohabiter dans le sentier. Dans ce cas ci, je suis resté tétanisée par les chiens, j'en ai pleuré et cela a gâché grandement le reste de ma randonnée.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:01:19

État	fermée (résolue)	Âge	240 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	30.05.2022 09:40:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.05.2022 09:40:29 par client

Bonjour Ça concerne ma visite au PNMO en date du 29 mai 2022 en fin après midi. En me présentant pour une location d'embarcation au centre Bonallie, j'ai eu droit à une attitude complètement impolie et surtout injustifiée de la part de l'employé (un monsieur d'un certain âge) à la location d'équipement. La première chose qu'il m'a dit était : ''Sortez d'ici s'il vous plait'' (je l'ai même fait répété tellement j'étais incrédule!). Il n'y a eu ni accueil, ni courtoisie, ni respect. Je me suis présenté à 15h47 (2 minutes après l'heure de la dernière location). Évidemment, la location m'a été refusée. Mais ce n'est pas ce qui me dérange le plus, ça à l'air qu'on applique le règlement à la minute près. Appelez moi SVP pour un suivi.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:48:48

État	fermée (résolue)	Âge	239 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	31.05.2022 11:10:19
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.05.2022 11:10:19 par client

Bonjour! Nous adorons le parc du Mont Orford. Le personnel est formidable. À notre dernière visite du 27 mai au 29 mai 2022, il y avait un conduit sous terre qui amène de l'eau juste au bord du terrain (Érable 195). Il y avait une odeur nauséabonde vraiment désagréable qui s'en dégagait. Difficile d'apprécier un repas... Nous devons y retourner 2 autres fin de semaine. Serait-il possible de rectifier la situation? Merci! [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:41:36

État	fermée (résolue)	Âge	237 j 9 h
Priorité	3 normale	Création	02.06.2022 06:50:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Information		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 02.06.2022 06:50:16 par client

Bonjour, Saint-Denis-de-Brompton a signé une entente de principe avec Sherbrooke sur le projet de desserte complète du service d'incendie. Des risques élevés concernant l'orientation ministérielle de la Sécurité publique" sont présents. Les délais d'intervention avec la ville de Sherbrooke ne sont pas "compatible avec une intervention efficace" Le temps de mobilisation = 15 min (dans des conditions optimales). Il y aura donc des "délais préjudiciables à l'efficacité de l'intervention à chaque intervention" et ce à long terme. Ce qui nous amène à croire que l'analyse des risques à été évitée et/ou cachée et/ou non-fait. Puisque l'extension du Parc du Mont-Orford se situe à même la municipalité, il aura des conséquences environnemental.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:13:21

État	fermée (résolue)	Âge	232 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	07.06.2022 09:20:23
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.06.2022 09:20:23 par client

Bonjour, Je suis venue ici seule, en nature, spécifiquement pour faire du kayak. Qu'elle ne fut pas ma surprise quand on m'a mentionné que le centre de location est fermé, pour cause de réunion du personnel. C'est inadmissible. En plus, j'ai réservé tardivement et ce n'était même pas indiqué sur le site web. Avoir su, je serais allée ailleurs ou j'aurais sélectionné d'autre dates. J'aimerais que vous communiquiez avec moi car cela affecte grandement la qualité de mon séjour. Merci à l'avance.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:24:10

État	fermée (résolue)	Âge	232 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	07.06.2022 12:20:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.06.2022 12:20:28 par client

Je ne sais pas si je dois mettre cela dans commentaire ou plainte...Je suis allée hier à la plage de Stuckely avec mes petites filles. Nous avons encore failli piler dans de la merde de chien en plein milieu du sentier menant aux toilettes. L'an dernier, c'était pire mais nous étions plus tard dans la saison. Je trouveun peu incohérent que vous acceptiez les chiens dans des parcs où il y a une plage de sable (donc on se promène pieds nus et il y a beaucoup d'enfants..). Je sais qu'il y a des règles mais le problème ce ne sont pas chiens mais certains propriétaires et vous n'avez pas les moyens de faire appliquer ces règles, alors pourquoi les accepter? Bref, c'est mon opinion et je tiens à vous la partager.Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:19:01

État	fermée (résolue)	Âge	227 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	11.06.2022 18:30:26
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 11.06.2022 18:30:26 par client

Nous y étions pour les nuitées du 6-7 juin 2022. Le 7, après avoir consulté le panneau extérieur des pistes offertes à la marche, près du centre de service La Bonnallie, nous choisissons La Castorie. Nous trouvons facilement le point de départ des premières pistes présentées sur le panneau extérieur. Une indication pour La Castorie nous renvoie en direction du parking 3. Après quelques aller-retour sans succès (une trentaine de minutes), nous nous rendons à La Bonnallie. La personne au comptoir n'est pas en mesure de nous répondre. Nous insistons. Elle finit par téléphoner à un collègue. Elle apprend en même temps que nous que cette piste, devenue la rte 14, n'existe plus. SVP, ressources et-ou informations à jour seraient appréciées.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:27:21

État	fermée (résolue)	Âge	226 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	12.06.2022 21:40:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.06.2022 21:40:15 par client

Infestation de fourmis!!!! Mélèze 145, lit 2e étage, toile roulée pleine de fourmis, œufs... Bcp de fourmis à l'arrivée, mais complètement degueulasse lorsque déroulé la toile avec min fils de 4 ans qui là voit des fourmis partout et ne dors pas. Les toiles devraient être déroulées à chaque ménage.

[REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:49:06

État	fermée (résolue)	Âge	225 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	13.06.2022 22:00:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.06.2022 22:00:52 par client

Le secteur Jouvence n'est pas accessible pour les détenteurs d'un abonnement annuel. Pourquoi est-ce que ce secteur est présent sur la carte si on n'y a pas accès? Selon le responsable sur place il faut réserver une nuit. Donc on n'y a pas accès pour la journée. Ce secteur n'est pas géré par la Sépaq, alors enlevez le de la carte. Qu'est-ce qu'en s'en fiche qu'il appartient à la Sépaq si on ne peut pas y aller?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:22:43

État	fermée (résolue)	Âge	225 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	13.06.2022 22:00:54
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.06.2022 22:00:54 par client

Le secteur du Lac Fraser est fermé, qu'est-ce que vous attendez pour ouvrir un accès sur le côté Nord du parc? Un manque de clients peut-être? Un manque de fonds? Surtout un manque de volonté on dirait.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:41:56

État	fermée (résolue)	Âge	225 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	13.06.2022 22:30:18
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.06.2022 22:30:18 par client

Nous avons campé au parc Orford pour le week-end du 10 au 12 juin 2022. Le soir du 10, le garde chasse [REDACTED] passe nous voir alors que nous étions autour de feu de camp vers 23hr30. Il nous dit que le couvre feu est en vigueur et qu'il va falloir être dans la tente huttopia avant minuit. Il nous dit laisser le feu s'éteindre seul. Je suis surpris de son commentaire. Je lui demande depuis quand on doit aller se coucher après le couvre feu. Je lui mentionne que ca fais 20 ans que je vais annuellement dans différents parc nationaux et que c'est la première fois que j'entendais cette ordre d'aller se coucher avant minuit et de laisser le feu continuer sans surveillance. Le garde chasse me tutoie et parle de facon ferme.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:44:58

État	fermée (résolue)	Âge	222 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	17.06.2022 11:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.06.2022 11:50:28 par client

Bonjour ! Ce matin je voulais fréquenter le secteur du lac Fraser, pour possiblement louer une embarcation et y faire de la Pêche. J'arrive à l'entrée et la barrière est fermée. Il est bien indiqué sur la page pour louer des embarcations que le secteur est ouvert du 17 juin au xx de septembre. J'ai appelé le service à la clientèle et on me dit que l'on ne peut me rembourser car j'aurais pu faire d'autres activités dans le parc. Désolé, mon activité était spécifique ce matin. Si vous indiquez que le secteur est ouvert sur le site et qu'il est fermé, c'est de l'information erronée. Je veux donc être remboursé.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:49:26

État	fermée (résolue)	Âge	219 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	19.06.2022 17:20:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 19.06.2022 17:20:27 par client

J'ai réservé un terrain de camping au parc du Mont-Orford du 17 au 19 juin. Terrain pruche 88. J'ai été extrêmement déçu de voir que sur le terrain en face de moi c'est à dire le 98 avait un chien. Je prends la peine de réserver un terrain où les chiens ne sont pas permis et voilà. J'aimerais être remboursé pour ma fin de semaine vu que ma quiétude et mon bien-être ont été excessivement dérangés. Ca fait plus de 45 ans que je campe dans les Sepaq et j'espère que cette situation ne se représentera plus. Merci.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:07:33

État	fermée (résolue)	Âge	219 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	19.06.2022 23:10:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 19.06.2022 23:10:27 par client

Des billets ont été achetés pour le Parc National du Mont Orford Arrivé à l'entrée du parc la personne regarde mes billets et me demande ce qu'on vient faire. On répond qu'on vient profiter des sentier pédestres. Il nous dit que le sentier qu'on veut faire est loins du stationnement gratuit. Ayant déjà visité le parc du mon Orford j'ai dit que nous pourrions nous stationner et voir les options qui s'offrent à nous. Le monsieur insiste en nous disant qu'on est mieux d'aller au stationnement de la station de ski du mont Orford. Pourquoi avons nous été redirigés hors de la SEPAQ? Je veux qu'on rembourse les billets non utilisés svp - je suis certaine que vous comprenez ☹ Merci :)

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:21:05

État	fermée (résolue)	Âge	218 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	20.06.2022 19:50:35
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.06.2022 19:50:35 par client

Bonjour, j'ai tombé malade de l'influenza et j'ai eu des complications j'ai vu mon médecin le 16 mai et nous avons une réservation pour le parc Yamaska du 7 au 10 juin que nous avons dû annuler et ça sans complication et la semaine du 14 au 17 malade encore j'ai demandé la cancellation le 10 juin et il m'on dit que je n'était pas dans les cinq jours manquer le remboursement de quelques heures, j'ai répondu à toutes les demandes pour me faire dire que c'était depuis trop longtemps ma preuve 3 semaines malades c'est pas rare et nous sommes encore malade, je suis très déçu ce n'est pas de gaieté de cœur que nous avons manqué notre camping et nous avons trouvé aucune compassion chez vous et ça été qu'aujourd'hui que j'ai la réponse finale.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:02:41

État	fermée (résolue)	Âge	213 j 19 h
Priorité	3 normale	Création	25.06.2022 21:10:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.06.2022 21:10:16 par client

Bonjour, J'aimerais porter à votre attention la difficile cohabitation entre les prêt à camper et les VR. Je me trouve au site Mélèze 123 (Nova) et le site Mélèze 134 inclut un Vr et son air climatisé énormément bruyante. Deux nuits sur trois à dormir à côté d'un bruit semblable à un moteur d'avion. Deux jours de quiétude perdue. Malgré mon intervention avec votre personnel et le propriétaire du VR rien n'y change. Quelle mauvaise expérience alors que nous étions à la recherche de calme et de tranquillité. Grande déception pour nous. Qu'est-ce que vous pouvez faire pour rendre cette expérience moins exécration? Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:16:28

État	fermée (résolue)	Âge	213 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	26.06.2022 10:20:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 26.06.2022 10:20:24 par client

Je me suis rendu à la plage du Mont-Orford hier avec 2 amies. Nous avons en tête de louer une embarcation pour une heure. Lorsque nous sommes allés au comptoir pour avoir de l'information, il était 16h30 et on nous a dit que ça fermerait bientôt. Nous avons donc dit à l'employé que nous allions chercher notre portefeuille et revenir immédiatement. Au retour, les employés étaient déjà en train de fermer le comptoir de prêts (je ne crois pas qu'il était 16h45 encore) et on nous a dit qu'ils ne voulaient pas rouvrir leur programme informatique, et de revenir le lendemain (alors que nous n'étions là que pour l'après-midi). Bref, service à la clientèle à revoir et employés qui avaient surtout hâte de s'en aller.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:21:44

État	fermée (résolue)	Âge	212 j 3 h
Priorité	3 normale	Création	27.06.2022 13:50:14
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 27.06.2022 13:50:14 par client

Bonjour, Je me suis rendu au lac fraiser pour faire du canot et un agent de la Sépaq m'as dit que je n'avais pas le droit à un moteur électrique prétextant que c'était pour protéger les plantes aquatiques et autres. Je me suis plié à ses exigences mais quelle ne fut pas ma surprise de constater qu'il y avait des embarcations à moteur sur le lac. Ma question est de comprendre la logique!! J'anticipe votre réponse en disant que se sont des propriétaires en bordure du lac mais je pense que le règlement s'applique pour tous. Merci de répondre à ma requête [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:11:20

État	fermée (résolue)	Âge	210 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	28.06.2022 20:20:14
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 28.06.2022 20:20:14 par client

Dimanche , le 26 juin, j ai payé en premier une place pour aller me baigner.
Puis j ai été pour réserver le stationnement. C était complet! Je souhaite
être rembourser car j ignorais qu' il fallait commencer par le stationnement!
Je n ai pas à payer si je n' ai pas pu y aller!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:45:23

État	fermée (résolue)	Âge	209 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	30.06.2022 12:20:19
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.06.2022 12:20:19 par client

[REDACTED] Bonjour, Nous avons séjourné dans le prêt-à-camper du secteur du Lac Fraser du 26 au 29 juin. Pendant tout le séjour, nous n'avons pas eu accès au bloc sanitaire ni à l'eau sur le site. De plus, des bruits de travaux (pépine et autres) se sont fait entendre à proximité des tentes. Considérant que l'expérience vécue n'a pas correspondu à l'expérience que nous étions en droit d'anticiper, est-ce possible d'avoir un remboursement pour ce séjour? Merci d'avance et bonne journée!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:19:29

État	fermée (résolue)	Âge	209 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	30.06.2022 13:40:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.06.2022 13:40:22 par client

Bonjour, tel que discuté avec [REDACTED], l'accès au stationnement et plage du lac Stuckley a été chargé en double. La dame de la guérite m'a demandé deux fois ma carte. Aucune facture ne m'a été remise sauf un coupon de stationnement que je n'ai plus en ma possession 24 juin 29\$ x 2. Je demande un remboursement des 2 frais chargés à titre de courtoisie et en compensation d'attente de 54 minutes au téléphone [REDACTED]. Sans le remboursement des deux frais, la situation sera escaladée au niveau de gestion adéquat. J'ai tenté de vous envoyer le relevé de carte mais l'adresse courriel pnmo@sepaq.ca est invalide. Merci pour votre compréhension et passez un bel été.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:27:39

État	fermée (résolue)	Âge	209 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	30.06.2022 14:00:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.06.2022 14:00:22 par client

[REDACTED] Bonjour, Nous avons séjourné dans le prêt-à-camper du secteur du Lac Fraser du 26 au 29 juin. Pendant tout le séjour, nous n'avons pas eu accès au bloc sanitaire ni à l'eau sur le site. Dans la tente du Jaseur7, la prise de courant était placée en hauteur, de sorte qu'il était impossible de brancher des appareils électriques comme le grille-pain. L'éclairage n'a pas fonctionné durant une soirée. De plus, des bruits de travaux (pépine et autres) se sont fait entendre à proximité des tentes. Considérant que l'expérience vécue n'a pas correspondu à l'expérience que nous étions en droit d'anticiper, est-ce possible d'avoir un remboursement pour ce séjour? Merci d'avance et bonne journée [REDACTED] ...

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:23:01

État	fermée (résolue)	Âge	207 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	02.07.2022 08:00:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 02.07.2022 08:00:24 par client

Bonjour, Nous avons séjourné au camping du mont-Orford entre le 25 et le 27 juin. Nous n'avons pas eu accès à l'eau potable, aux toilettes et aux douches pendant 2 jours. Nous avons payé pour un service auquel nous n'avons pas eu accès. Nous aimerions être dédommagés. Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:42:15

État	fermée (résolue)	Âge	206 j 19 h
Priorité	3 normale	Création	02.07.2022 21:30:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 02.07.2022 21:30:29 par client

Plainte officielle à propos d'un employé [REDACTED], secteur Lac Stuckely. A moins qu'il apprenne à être agréable et courtois auprès des usagers, sa place n'est certainement pas auprès de la clientèle du parc. En mon nom, et au nom de plusieurs personnes présentes au parc aujourd'hui, nous désirons porter à votre attention, cette plainte officielle. Suggestion de travail pour ce type d'employé: entretien ou travail de bureau. Date : 2 juillet 2022.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:24:31

État	fermée (résolue)	Âge	205 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	04.07.2022 10:10:26
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.07.2022 10:10:26 par client

J'ai reçu une infraction d'une agente pour avoir laissé mon chien sans laisse dans l'eau. C'était ma 1ère visite à cet endroit et j'ignorais que cette règle s'appliquait lorsque les chiens sont dans l'eau puisque c'est difficile et dangereux selon moi. L'agente était très sévère et ne voulait même pas divulguer les détails de l'infraction ni prendre part à une discussion civilisée afin d'obtenir une meilleure compréhension de son jugement. C'était stressant et désagréable, et je me suis sentie persécutée injustement pour une situation qui aurait pu être réglée avec un avertissement. Merci d'avance pour votre retour afin de clarifier les détails de l'infraction rédigée et voir à une potentielle révision. [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:08:15

État	fermée (résolue)	Âge	200 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	08.07.2022 20:00:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.07.2022 20:00:22 par client

Nos voisins font trop de bruit (musique)

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:10:25

État	fermée (résolue)	Âge	197 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	12.07.2022 10:40:58
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.07.2022 10:40:59 par client

Bonjour Camping du Mont Orford ([REDACTED]) nous avons été insatisfait des lieux de notre emplacement et des jappements de chiens. Notre emplacement manquait clairement de gravel ou autres matériaux de sol, c'était plutôt un étang, nous nous sommes dit, bof, ca arrive. Toutefois, les jappements de chiens ne sont pas supposé êtres toléré et pourtant ils étaient plus que présent, aucun employé n'est passé pour s'assurer de la quiétude des lieux. Même chose a la plage ou les chiens jappent et allaient a des secteurs qui leurs sont pourtant interdit. L'employé a qui j'en ai fait mention ma indiquer qu'il était a l'entretien et que ca ne le concernait pas. Bref , nous demandons crédit ou remboursement pour une fin de semaine perdue

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:20:26

État	fermée (résolue)	Âge	190 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	18.07.2022 18:40:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 18.07.2022 18:40:31 par client

bonjour, Avec la pluie prévue, le site Merisier 40 - n'a aucune chance meme en creusant des rigoles. Non seulement est-ce le site le plus bas (j'imagine une riviere qui passe directement dans le site) mais le seul endroit ou la tente aurait une chance de ne pas etre submergé est l'endroit ou le trou de feu à été mis: dans le coin le plus élevé du site. De plus: - impossible d'attacher une bache dans les arbres; - le trou de feu est dans un coin, ce qui fait qu'il est impossible d'etre assis autours - ou de choisir son coté basé sur la direction du vent. - les sites sont vraiment entassés. apres 1 jour, nous avons annulé notre semaine de camping..

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:10:48

État	fermée (résolue)	Âge	188 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	20.07.2022 18:20:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.07.2022 18:20:15 par client

Bonjour, J'ai fait une annulation de la [REDACTED] il y a environ 2-3 mois. Je me suis assurée que c'était bien annulé en me connectant sur le site de la SEPAQ et ne la voyant plus, j'étais certaine que c'était annulé. À ma grande surprise, j'ai reçu cette semaine un courriel concernant ma réservation « à venir ». Je me suis connectée à nouveau et la réservation n'y était pas. J'ai communiqué avec votre service à la clientèle et on me dit qu'on ne peut rien faire !!! J'aimerais svp que la réservation soit annulée sans frais car ce n'est pas de ma faute s'il y a un bogue dans votre site avec les réservations. Merci pour votre aide.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:22:52

État	fermée (résolue)	Âge	188 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	21.07.2022 17:20:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 21.07.2022 17:20:15 par client

Nous sommes venu Jeudi le 21 Juillet vers 14:30. Un orage se profilait, mais ne nous a jamais touché, bie que nous comprenons que les sauveteuse doivent faire sortir les gens quand il y a du tonnerre pour 30 minutes, l'orage était passé depuis longtemps et elles continuaient de repartir le 30 mi utes a chaque tonnerres, meme si l'orage était très evidemment passer. Nous avons pu nous baigner 15 minutes puis du attendre plus de 2 heures... ceci est inacceptable.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:01:52

État	fermée (résolue)	Âge	184 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	25.07.2022 08:11:57
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.07.2022 08:11:57 par client

Bonjour, je suis résidente [REDACTED]. Sur le lac Fraser, la vitesse est de 10 km/heure. Vos employés de la plage rincent le moteur de leur chaloupe à toute vitesse. C'est dangereux car il y a des kayakistes, des planchistes et des nageurs. Et que dire du bruit. Je considère que ce lac est un havre de paix. Ce n'est pas nécessaire d'aller si vite. À moins qu'il y ait une urgence mais la majorité du temps, c'est pour faire un tour. SVP aviser vos employés. Il y a des pontons et quelques chaloupes sur le lac et tous respectent la vitesse demandée. Vous devriez prêcher par l'exemple. Merci

[REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:15:52

État	fermée (résolue)	Âge	184 j 9 h
Priorité	3 normale	Création	25.07.2022 08:11:59
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.07.2022 08:11:59 par client

Bonjour, Ayant une carte annuelle à la SEPAQ de Orford et après avoir dûment vérifiée les disponibilités à la plage avant de me déplacer sur une distance de plus de 60 km, je me suis rendu sur place pour me faire dire que je pouvais pas avoir accès au site car c'était complet. Je leur ai expliqué avoir payé pour ma carte annuel et que de ce fait, j'ai accès au site. La réponse de la personne fut qu'en raison de la chaleur et des vacances de la construction, cela justifiait ne pas avoir accès au site. Je considère qu'ayant payé pour ce service, je devrais y avoir droit. Ainsi, j'aimerais un remboursement de ma passe ou un prolongement de celle ci. [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:07:16

État	fermée (résolue)	Âge	183 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	25.07.2022 17:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.07.2022 17:50:29 par client

Bonjour, Nous avons fait un séjour en camping dans le secteur du lac stuckley la fin de semaine du 22 juillet. Je crois que le parc a complètement perdu le contrôle. Yavait des gens qui ont fait leurs promenades de chiens dans notre boucle. Les enfants crient le matin à 6h00 et arrête à 10h00. À ce moment là c'est les adultes qui sont sur le party. Il n'y avait plus de surveillance de quiétude à partir de cette heure...A la plage, il y avait tellement de monde qu'il était sûrement impossible au surveillant de voir les enfants faire du mal au petits canards, les tables de pique en feu avec les bbq au charbon, vers 18h00 y'a même des filles nue sur la plage entrain de se baigner. Yavait des restes de joints dans les vestiaires.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:20:46

État	fermée (résolue)	Âge	178 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	30.07.2022 18:31:03
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 30.07.2022 18:31:03 par client

Nous avons louer un chalet EXP pour 3 jours 2 nuits. En face du chalet exp il y a une petite plage et un quai. Des gens d'en dehors des chalets ont monopolisés la plage, le quai et les eaux en face du chalet. Ils étaient une dizaine. Ils avaient installés et encrés dans l'eau 7-8 embarcations (kayaks, planches, jeux gonflables) ainsi qu'une trempline flottante. Ils étaient constamment là et très bruyant. Nous nous sommes plain à deux reprise au personnel du parc. Nous avons mentionné les embarcations encrés en permanence (des trois jours de notre séjours). Ils nous ont dit qu'ils n'avaient pas le droit et étaient pour les aviser, mais rien n'a été fait. Notre séjour a été complètement gâché. Nous allons dans les parc de la Sepaq pour repos

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:23:10

État	fermée (résolue)	Âge	178 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	31.07.2022 14:50:15
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.07.2022 14:50:15 par client

Nous sommes venus à la plage stuckley ainsi qu'en vélo de montagne le 30 juillet 2022 . Nous choisissons la sepaq pour le respect nature, la beauté , le calme et la simplicité . Nous avons été estomaqués de voir des rassemblements avec des bbq ouverts gigantesques aliments avec du carburant cheap arrosant des briquettes. La puanteur et la fumée était si vive que nous avons quitté tellement c'était devenue insupportable. Plusieurs personnes étaient incommodées par cela mais personne ne disait quoi que ce soit de peur de se faire remettre à sa place. J'aimerais comprendre pourquoi cela est permis. Je n'arrive pas avec mon bbq sur ce type de lieu pour respect pour mon prochain... les feux sont interdits mais flamme puante montant de 6 pieds oui?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:02:19

État	fermée (résolue)	Âge	178 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	31.07.2022 16:50:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.07.2022 16:50:20 par client

Votre employé [REDACTED] ne parle pas gentiment avec les client j'ai essayé de parler gentiment avec lui mais il est comme fâché ou je sais pas quoi !

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:53:23

État	fermée (résolue)	Âge	174 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	04.08.2022 09:10:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.08.2022 09:10:29 par client

Hello, I used to love swimming at Frazer beach, but was very disappointed and rather apprehensive when we went on July 31st. It was absolutely overrun by people with their kayaks and paddle boards. Several times, these crossed into the "tiny" beach area, endangering swimmers. I would like to see watercraft and swimmers separated. Perhaps all the kayaks and paddle boards can enter and return on the other side where the dogs are permitted and there is not a dedicated beach. At the same time perhaps the beach could be expanded to allow space to actually swim. Very disappointing day at the beach. Someone will get hurt someday...if it hasn't already happened!

[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:23:31

État	fermée (résolue)	Âge	174 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	04.08.2022 12:00:52
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.08.2022 12:00:52 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Hi, this may not be a complaint. My friend bicycles (electric bike) from Sherbrooke to her cottage on Lake Stukely. She uses a chariot behind the bike to take her stuff and two small dogs. Right now she cannot use the bike path near Mont Orford due to the dog restriction on the bike path. Please, is there any way you can give her permission? She must navigate on roads with huge trucks coming very close to her and this permission may save her life. The dogs are always in the chariot, never loose. [REDACTED] I love the skiing at the mountain all my life.

[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:03:25

État	fermée (résolue)	Âge	174 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	04.08.2022 12:01:19
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.08.2022 12:01:19 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

I want cancel my daily reservation at park national du Mont Orford but the agent that I called says he is not able to cancel it. I want a refund. Please help me. Thank you

[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:26:59

État	fermée (résolue)	Âge	174 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	04.08.2022 12:01:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 04.08.2022 12:01:32 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Had people in my group that bought day passes for Saturday July 23, 2022 we canceled due to weather forecast of strong thunderstorms, sepQ doesn't want to reimburse us or postpone to new date ! Why the inflexibility! Why can't we pay day of rather than online?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:53:42

État	fermée (résolue)	Âge	173 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	05.08.2022 16:00:30
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 05.08.2022 16:00:30 par client

Bonjour, J'avais composé un long message de mise en contexte par rapport à un comportement irrespectueux ou m'ayant mise mal à l'aise d'un garde du secteur Fraser, mais il ne rentre pas. J'aimerais pouvoir l'envoyer dans son entièreté à un gestionnaire des plaintes. Merci beaucoup! [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:11:39

État	fermée (résolue)	Âge	172 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	06.08.2022 11:50:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 06.08.2022 11:50:32 par client

Bonjour! J'aimerais rapporter une situation concernant la [REDACTED] du 6 août. J'ai voulu faire une réservation pour pa plage du lac Stukley, sur le site en version mobile, il n'est pas indiqué clairement selon moi, comment faire la réservation unique du droit d'accès d'entrée et du stationnement. Ainsi, j'ai réservé un droit d'accès, puis voulu réserver un accès au stationnement qui était déjà à pleine capacité. Une agente m'a maintenant indiqué comment faire cette réservation, mais je crois qu'il est possible d'admettre que le site n'est pas très intuitif pour l'utilisateur. J'aimerais vous demander s'il est possible de procéder à un remboursement ou à un crédit pour cette réservation. Merci de votre aide

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:23:47

État	fermée (résolue)	Âge	172 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	06.08.2022 15:30:21
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 06.08.2022 15:30:21 par client

J ai été au parc Mont Orford à la plage avec mon chien.Je suis membre de la SEpac j ai été reçu par un de vos employés très frustré.Toute les stationnements sont pris moi je me suis stationné au début de la piste cyclable je ne nuit à personne. L employés arrogant me dit d enlever mon véhicule sinon il fait venir la police. Bravo grand champion, je lui demande de me préciser où je peux me stationner. Il me dis encore avec son air fendant le parking 3 . Moi je n ai aucune idée c est où le parking 3. Personne ne nous a pris en charge. Plus tard ou je m était stationner toute les mondes était là. Moi je me suis débrouillé pour trouver le parking que votre employé m'a dis , par courtoisie j aurais bien aimé que me dirige dans se Park.

[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:04:10

État	fermée (résolue)	Âge	170 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	07.08.2022 23:50:43
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.08.2022 23:50:43 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

I made a camping reservation for 2 nights from August 6th to 8th Stuckly Cedre 296. When we arrived at the place, we saw that it was occupied by other people. These people arrived in a car with children and a dog, they were both drunk and began to claim that this was their place and they had been resting there for a week, they did not show us any evidence. As a result, we were forced to seek support from the park workers, since night was already approaching, we were settled in a completely different direction from the place that we had booked. Plus we booked for 2 nights but we needed to repack the tent and all the stuff to move. When in the morning we arrived at our booked place, it turned out to be with garbage, in a very bad condition. We left park.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:16:47

État	fermée (résolue)	Âge	169 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	08.08.2022 17:30:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.08.2022 17:30:31 par client

Bonjour, j'avais acheté 3 accès quotidiens au parc du Mont-Orford pour le samedi 6 août 2022. Mais 2 des 3 personnes ont présenté des symptômes de COVID-19 du coup nous avons préféré ne pas nous rendre au parc par prudence. Je vous contacte donc pour savoir s'il est possible d'être remboursé de ces billets non utilisés pour cause de COVID-19 ou alors s'il était possible de modifier la date ?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:24:03

État	fermée (résolue)	Âge	162 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	16.08.2022 15:50:17
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 16.08.2022 15:50:17 par client

Bonjour. Nous sommes allés passer une journée à la plage du secteur Fraser, dimanche le 7 août. Nous n'étions pas dans la section permise aux chiens, mais nous avons entendus des chiens japper pendant des heures de temps. On souhaite aller à la plage pour s'amuser et déconnecter dans la nature, mais ce n'était pas agréable et relaxant d'entendre sans cesse des chiens japper agressivement. J'habite à St-Élie d'Orford et je vais régulièrement à la plage Fraser. Malheureusement, c'est une situation de plus en plus fréquente et dérangeante.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:04:29

État	fermée (résolue)	Âge	161 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	16.08.2022 22:05:46
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 16.08.2022 22:05:47 par client

Nous sommes campés au camping du Lac Stukely et nous avons du endurer un chien laissé seul dans une roulotte toute une soirée. Il a aboyé sans arrêt pendant 4h de temps. Il serait temps de rétablir la quiétude des parcs nationaux du Québec et rétablir l'interdiction des chiens. Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:19:42

État	fermée (résolue)	Âge	161 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	17.08.2022 12:50:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.08.2022 12:50:26 par client

ABUS DE POUVOIR ENVERS AINEE. Cela fait plus de 20 ans que j'achète ma carte réseau, surtout pour le Parc Orford. Le14 août je suis arrivée à 17h15 à la guérite. [REDACTED] m'a dit que je devais attendre 17h30 car je n'ai pas de passe de stationnement. Je me suis stationnée sur le côté et lui ai dit que j'attendrais. 2 minutes plus tard, un garde-parc est arrivé en auto me disant que la superv. [REDACTED] m'interdisait d'entrer avant 17h45. J'étais en plein soleil, ce dernier a refusé que j'avance mon auto quelques mètres pour être à l'ombre, a noté ma plaque d'auto, est resté debout à quelques mètres de moi et m'a dit sur un ton narquois, que je pouvais porter plainte mais c'était le règlement et a refusé de s'identifier. incomplet

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:29:00

État	fermée (résolue)	Âge	160 j 9 h
Priorité	3 normale	Création	18.08.2022 07:30:21
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 18.08.2022 07:30:21 par client

Suite plainte car manque espace : 202208177473260... Attitude intimidante à mon égard comme si j'étais une 'criminelle'. A 17h45 pile, il m'a dit que je pouvais y aller. Il m'a suivi et s'est stationné devant ma voiture. Inhumain! Intimidation. Il aurait suffi de me dire que je peux entrer à 17h30 tel que [REDACTED] me l'a dit mais que la prochaine fois, c'est 17h45. Changement de philosophie de la Sepaq ou un power trip isolé. Je ne renouvelerai pas ma carte qui vient à échéance. Je suis trop vieille pour me faire traiter de la sorte.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:22:32

État	fermée (résolue)	Âge	158 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	20.08.2022 09:20:17
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.08.2022 09:20:17 par client

Manqué d'électricité par intermittence toute la journée et la nuit dernière au terrain Frêne 26 Besoin que quelqu'un vienne vérifier le disjoncteur au poteau

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:17:03

État	fermée (résolue)	Âge	156 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	21.08.2022 18:50:13
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 21.08.2022 18:50:15 par client

Bonjour, Nous étions au bec-scie 81 ce weekend (19-21 août)et notre expérience nous à énormément déçu. Tout d'abord, les photos représentant l'endroit ne sont pas représentatives. Il n'y a là aucune intimité. Nous sommes arrivé vendredi et malgré que nous avons mentionné à 2 employés qu'il n'y avait plus de savon à la salle de bain des hommes, lorsque nous sommes partis, il n'y en avait toujours pas. Également une des 2 toilettes est resté bloqué 2 jours de temps. Aussi, les 2 terrains à côté de nous logeait 2 familles de 8 personnes et malgré que ceux-ci faisaient énormément de bruit (cris excessifs d'enfants qui venaient jouer sur tous les terrains avoisinant)dès 6h am jusqu'à passé 11h, personne n'est intervenu.

[REDACTED]

Plainte et demande de remboursement

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:27:30

État	fermée (résolue)	Âge	154 j 5 h
Priorité	3 normale	Création	24.08.2022 12:00:56
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Commentaire négatif		

Article #1

De : [REDACTED]
À : inforeservation@sepaq.com
Objet : Plainte et demande de remboursement
Création: 24.08.2022 12:00:56 par client

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED]. Découvrez pourquoi cela est important<<https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification>>

[REDACTED]

Dimanche 21 Aout,
Vers 16h30 Arrivée au terrain 112 Branchu du Mont-Orford.
Vers 22h15 l'homme du terrain 109 à crier fermer vos de gueule y'as du monde qui essaie de dormir ici (un accent français ou belge). Aucune réplique de notre part
Vers 00h15 le feu est éteint et on est couché.

Lundi 22 Aout,
Vers 18h30, le garde de parc [REDACTED] arrive à notre terrain et mentionne à [REDACTED] qu'il a reçu une plainte et qu'on était bruyant et très dérangement jusqu'à 01h00. [REDACTED] démenti les faits et relate la situation comme décrite plus haut. [REDACTED] écoutait aussi de la musique a bas volume sur sa tablette électronique alors [REDACTED] lui demande aussi de ferme le volume qu'il est interdit d'écouter de la musique sur les terrains de la Sepaq, en s'excusant [REDACTED] éteint la music de sa tablette et [REDACTED] quitte. [REDACTED]

Vers 19h15, le garde de parc [REDACTED] revient à notre terrain et vérifie à quelle Nom est la réservation de notre terrain et explique à [REDACTED] que comme elle en a à sa première fois à la sepaq il veut réitérer les règles de couvre feux à 23h00 avec elle. On collabore Toujours.

Vers 20h15, le garde de parc [REDACTED] Revient de nouveau à notre terrain durant notre souper et nous mentionne qu'il commence à faire noir et qu'il voudrait qu'on commence à chuchoter afin de ne pas déranger les autres.

Vers 22h00, [REDACTED] va à la voiture prendre des buches de bois dans le coffre arrière et se sent observer, [REDACTED] sort alors sa lumière frontale et regarde autour d'elle et le voici qui marche vers elle a nouveau Le garde de parc [REDACTED] mais cette fois-ci continue son chemin et ne dit rien mais [REDACTED] ressent un grand malaise.

Vers 22h59, [REDACTED] Ri entre elle a se dire que le garde de parc [REDACTED] va arriver sous-peu et comme dit il arrive sur les lieux. Le garde du parc est arrogant et nous dit e pas respecter les règlements du site même après plusieurs avertissements. Nous tentons de lui dire que nous somme entrain de chuchoter calmement que les deux nous avons une audition faible mais qu'on tentait de collaborer du mieux qu'on pouvait les lumières étais tout éteinte et nous parlions très très bas. [REDACTED] a dit à [REDACTED] en pointant son verre de vin qu'elle était sous l'effets de l'alcool et que ça la rendait inconsciente de ses actions. Il revient de nouveau à [REDACTED] lui mentionnant les règlements car c'est son premier séjour à la sepaq. [REDACTED] lui mentionne alors qu'elle est habituée de la sepaq et qu'à pareille date l'année précédente elle était au Branchu 115 le terrain voisin et que jamais elle ne s'est sentie autant harceler lors de ses séjours à la sepaq. Elle lui mentionne qu'il agit comme s'il était un gardien de prison et la [REDACTED] réagit fortement et menace alors [REDACTED] de ne pas le force à intervenir, [REDACTED] lui demande ce qu'il va faire s'il va l'attacher car clairement la situation a dégénéré et l'agent se tient de façon menaçante près de nous et on l'invite à quitter les lieux.
Pour nous c'est certain nous quittons la sepaq le lendemain matin.

Vers 23h15, [REDACTED] a de la difficulté avec son matelas gonflable donc [REDACTED] se rend dans sa tente afin de l'aider avec la pompe à air (à pied pour ne pas faire de bruit). Lorsque [REDACTED] sort de la tente de [REDACTED] elle aperçoit [REDACTED] qui se tient dans l'ombre du terrain derrière notre voiture et nous observe, quand il voit qu'on l'a vue se retire et ne dit rien.

J'ai été incapable de dormir j'ai regardé par la fenêtre de ma tente toutes les 20 minutes. Que fessait le garde de parc à nouveau sur notre terrain alors qu'on était dans nos tentes. A Quelle moment est-ce vraiment devenu du harcèlement.

[REDACTED] est une amateurs de Camping je reviens de 4 Nuit au lac kénogami en juillet. J'ai toujours eu confiance au parc national de la sepaq en voyageant seul avec ma fille de 3 ans mais je ne crois plus jamais être en sécurité sur votre parc du Mont -Orford, je vous demande un aussi remboursement de 2 nuits celle où j'ai été harceler et celle que je n'ai pas utilisé car j'avais quitté. Je ne suis pas a 50\$ près mais je suis près de mes valeurs.

A noter que sur Google review vous avez 3 mauvais commentaire sur vos gardes de parc en 3 semaine

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:24:22

État	fermée (résolue)	Âge	148 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	29.08.2022 20:40:19
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 29.08.2022 20:40:19 par client

Bonsoir, Samedi dernier, moi et mon époux sommes allés randonner le sentier du Ruisseau-David. Nous avons croisés des personnes à 6 reprises avec des chiens dont 3 n'étaient pas tenus en laisse. Deux étaient énormes (un berger allemand et un autre dont je ne saurais dire la race). J'ai peur des chiens. TRÈS désagréable! Les gens étaient très à l'aise de laisser leurs chiens libres sans laisse. Un seul s'est dépêché de l'attacher, mais nous avons eu le temps de le voir gambader dans la forêt. Ce sentier est-il devenu un parc à chien? On demande aux randonneurs de rester dans les sentiers, mais pas les chiens ? Est-ce normal de ne pas se sentir en sécurité sur un tel sentier ?

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:04:49

État	fermée (résolue)	Âge	148 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	29.08.2022 22:06:12
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 29.08.2022 22:06:14 par client

Electricité fournie à un voltage dangereusement élevé Je suis ingénieur électrique. Ce matin, site Frène 21, le protecteur de surtension a déclenché à cause d'une surtension soutenue pendant environ une heure au-delà de 132VAC, confirmé par mon voltmètre. Il s'agit ici d'un *voltage dangereux* qui peut endommager nos équipements. <http://www.hydroquebec.com/qualite-onde.html> Si la tension d'alimentation de votre installation se maintient hors des limites normales (110-125 V), communiquez avec nous...
<https://hughesautoformers.com/product/pwd30-epo/> * Unit automatically shuts down power if voltage drops below 104 or above 132 volts. Once power conditions are stable for at least 90 seconds, the unit will turn back on automatically.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:17:19

État	fermée (résolue)	Âge	147 j 16 h
Priorité	3 normale	Création	31.08.2022 01:10:11
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 31.08.2022 01:10:12 par client

J'ai campé sur le site 234 secteur le tilleul du 23 au 26 août. J'ai payé pour avoir sur le site deux services: eau et électricité. Il n'y avait pas d'eau potable et le 24 , panne électrique en après midi. Je suis allé à l'accueil pour avoir de la glace afin de ne pas perdre des aliments. On m'a répondu très sèchement que c'était impossible de m'en donner. Malheureusement, je ne me rappelle pas le nom de l'employé. J'aimerais qu'on me fasse des excuses et un dédommagement pour les ennuis que ça m'a causé. [REDACTED]
[REDACTED] Au bout du compte, c'était comme un site de camping rustique.
[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:27:50

État	fermée (résolue)	Âge	144 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	03.09.2022 11:10:18
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 03.09.2022 11:10:18 par client

[REDACTED] Bonjour, je suis un peu mal à l'aise, car je ne porte pas plainte, mais j'aimerais savoir si j'ai droit à un crédit d'une nuit pour mon séjour au Mont Orford du 21 au 24 août. Le 23 l'eau a été coupé suite à un bris majeur. Un employé est passé nous informer à notre prêt à camper et nous a expliqué que nous devons aller chercher de l'eau à un point de ravitaillement, que des toilettes chimiques seront prochainement installer et qu'il n'y a pas de douche. Mon conjoint et moi avons quitté et avons informé cet employé de notre déception et également avons demandé à l'employé à la guérite d'indiquer que nous quitions un jour d'avance. Merci du temps accordée à ce message, bonne journée.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:54:22

État	fermée (résolue)	Âge	141 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	06.09.2022 14:10:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 06.09.2022 14:10:29 par client

Nous avons séjourné dans un chalet EXP (Le Surplomb) du 23 au 25 août. Nous avons payé les frais complets pour la location qui inclus l'eau potable et l'électricité. Durant toute la durée de notre séjour, nous avons eu aucune eau potable. Il a fallu nous déplacer plusieurs fois à la Grande-Halte pour remplir nos bouteilles. De plus nous avons pas eu d'électricité pendant quelques heures le soir de notre arrivée et une grande parti de la journée le lendemain (24 août). Nous considérons que nous sommes en droit à un remboursement partiel pour ce désagrément et services non fournis. De plus, impossible de louer une embarcation le 25 car c'était fermé. À part ces deux problèmes, tout le reste était très bien et selon nos attentes. Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:12:13

État	fermée (résolue)	Âge	140 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	07.09.2022 09:30:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 07.09.2022 09:30:25 par client

Bonjour, J'ai réservé pour 6 nuits en août au secteur la Bernache en tente. Les sites sont magnifiques. Toutefois, j'ai quelques commentaires : le chemin en concassé est plein de trou mais toutefois réparé en partie lors de mon passage; il a fallu que je mentionne aux préposés à l'entretien que les lavabos étaient bouchés. Les messieurs étaient toutefois très sympathiques et ont corrigés la situation. J'ai aussi été témoin d'une dame qui s'est plein à ses même messieurs qu'il n'y avait plus de savon à mains depuis 2 jours dans la salle de bain des dames. Pour ce qui est du nettoyage à l'eau de javel les samedis matin, je crois que vous pourriez laisser quelques douches dispos. Beaucoup d'eau entrée ext. salle de lavage. À corriger.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:24:40

État	fermée (résolue)	Âge	139 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	08.09.2022 15:20:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.09.2022 15:20:26 par client

Bonjour, je vous écris concernant une réservation que j'ai voulu annulé le 2022-09-06, j'ai fais la demande d'annulation, mais je n'ai pas vu le bouton confirmer, donc ma confirmation n'a pas été annulé. Aujourd'hui (le 8), j'ai appelé au service à la clientèle pour faire annulé ma réservation et il m'informe que cela n'est pas possible étant donné que je suis à moins de 5 jours. Malgré qu'il s'agit de mon erreur, je demande s'il vous est possible de faire quelle chose dans ce cas (Remboursement total, partiel, crédit, ect). Pour vous prouvez ma bonne foi, j'ai même imprimé la page d'annulation avec le bouton confirmé en passant qu'il s'agissait de l'annulation. Merci. Mon numéro de [REDACTED].

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:05:09

État	fermée (résolue)	Âge	139 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	08.09.2022 15:40:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.09.2022 15:40:27 par client

Bonjour, Mon épouse [REDACTED] et moi avons réservé pour 2 nuits au Parc du Mont Orford pour 2 nuits (5 et 6 Sept). Terrain de camping numéro 216. Par contre dans la nuit du 6 au 7 sept, un problème électrique est survenu dans la boite électrique du Parc et nous n'avions plus d'électricité (et bruit très fort en provenance de la boite pendant toute la nuit). Donc, plus de chauffage et d'électricité pour le déjeuner et diner. Je voudrais au moins être remboursé en totalité pour cette nuit du 6 sept. A noter que j'ai également avisé les gens responsables du Parc afin qu'ils puissent faire les réparations.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:17:38

État	fermée (résolue)	Âge	139 j 0 h
Priorité	3 normale	Création	08.09.2022 16:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.09.2022 16:50:28 par client

J'ai fait une réservation pour un site de camping au parc du Mont Orford, [REDACTED]. Un imprévu de dernière minute m'empêche de me présenter. J'ai contacté le service à la clientèle pour demander un crédit. Ils ont refusé et ils ont proposé de changer les dates. Aucun site comparable à celui que j'avais réservé n'était disponible et donc impossible de changer les dates. J'ai reçu par le passé un crédit pour une raison semblable et je ne comprends pas pourquoi il n'est pas possible d'avoir à nouveau un crédit. Merci de bien vouloir faire suite à cette demande.

[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:09:09

État	fermée (résolue)	Âge	136 j 17 h
Priorité	3 normale	Création	10.09.2022 23:30:31
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 10.09.2022 23:30:32 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Lorsque je riais avec ma famille à 21h, il y avait un gardien là pour nous donner un avertissement. Mais lorsque des jeunes au Merisier 54 jouaient de la guitare et criaient à 23h30 il n'y avait aucun moyen de rejoindre personne, et personne ne faisait rien. Je n'ai pas pu dormir de la nuit.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:12:43

État	fermée (résolue)	Âge	135 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	12.09.2022 10:10:16
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.09.2022 10:10:16 par client

Bonjour, J'ai vérifié auprès de la Sepaq, par téléphone, si le stationnement du lac Fraser était ouvert le 11 sept et le garçon a dit oui et que c'était gratuit à partir du 11. J'achète donc la passe quotidienne pour le 11, je fais 1 heure et demi de char pour arriver à une entrée fermée!! J'ai fait 3 hrs de route pour rien. J'ai acheté une passe pour rien à cause de votre service téléphonique inadéquat. J'appelle ce matin pour être remboursée et la fille veut pas... Rappelez-moi svp car je veux être remboursée pour service non rendu

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:17:55

État	fermée (résolue)	Âge	133 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	13.09.2022 19:50:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.09.2022 19:50:28 par client

En semaine, dans le secteur Hêtre 1 bloc sanitaire sur 2 est fermé, en plus, celui qui reste ouvert est fermé à 22h pour rouvrir à 8h. Les campeurs devraient avoir accès aux toilettes 24heures. Je comprend que la semaine c'est juste des retraites mais nous payons le même prix que les autres. Nettoyés les moins souvent mais laissez les ouverts. Les sites étaient tous réservés, les 2 blocs devraient dispo.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:28:25

État	fermée (résolue)	Âge	133 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	13.09.2022 20:10:32
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 13.09.2022 20:10:33 par client

2e plainte: nous étions 4 amis au feu lorsqu'un employé de soir est passé vers 20h30 le 6 sept. pour nous avertir que le couvre feu était à 23h mais nous demande de retourner à notre site à 22h. Nous étions tranquillement autour du feu, des adultes, on faisait pas de bruit. On nous a parlé comme à des enfants. Il ne parlerait pas comme ça aux plus jeunes...

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:09:47

État	fermée (résolue)	Âge	131 j 19 h
Priorité	3 normale	Création	15.09.2022 22:07:58
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 15.09.2022 22:07:58 par client

Nous avons réservé pour la nuit du jeudi à vendredi du 15 au 16 terrain du Freine #8 et ce soir bruits de party +++ et aucun # de tel possible à rejoindre disponible... demain le 16 et le 17 terrain #4 ... nous apprécierions avoir un numéro à rejoindre en cas de non respect des consignes... Là ce soir ça crit et hurle et aucun moyen de prévenir qui que ce soit... quel déception... seul choix... laisser tomber le feu de camp et s'enfermer dans la roulotte... quelle déception du manque de respect et de service ☹

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:22:16

État	fermée (résolue)	Âge	130 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	17.09.2022 14:50:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.09.2022 14:50:25 par client

Bonjour, Nous sommes présentement en camping dans le secteur stuckley. Depuis ce matin, nous entendons une génératrice fonctionner, qui gâche toute la quiétude que nous étions venue chercher en fin de semaine. Nous avons dû dépenser pour deux café à 3,50\$ chacun et se limiter à un, nous qui avons le tout dans la roulotte. Des dépenses non prévue dans un temps de la vie qui coûte de plus en plus cher. L'utilisation du micro-onde et recharger nos cellulaires est aussi impossible. Nous demander à donc un crédit pour palier à tous ces désagréments, nous qui avons payé pour deux services. Nous attendons de vos nouvelles, [REDACTED] Méleze ouest terrain 171

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:55:13

État	fermée (résolue)	Âge	130 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	17.09.2022 15:00:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.09.2022 15:00:25 par client

Bonjour, nous n'avons plus d'électricité depuis 8h ce matin. Nous sommes dans un camping étoiles est même si nous sommes en journée il fait froid dans le campement. La dame a l'accueil n'est d'aucune aide être ne savais même pas qu'il n'y avait pas d'électricité. Nous ne sommes pas équipé pour passer la prochaine nuit avec une température aussi froid si l'électricité ne reviens pas rapidement.avez vous une solution? Pouvez vous nous reloger? J'ai besoin d'une réponse rapidement par téléphone car le réseau n'est pas excellent

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:13:17

État	fermée (résolue)	Âge	130 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	17.09.2022 15:00:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.09.2022 15:00:27 par client

Bonjour Nous avons une réservation en date 16 au 18 septembre au pour ce parc section des pruches #89. Nous manquons d'électricité depuis ce matin très tôt et il est présentement près de 15hrs et toujours pas d'heure de retour.. J'apprécierais grandement un retour d'appel et un crédit puisque la jeune fille a l'accueil ne pouvait pas offrir de solution acceptable. Nous sommes déçu du service a l'accueil. Merci de votre attention et nous attendons un retour imminent [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:05:48

État	fermée (résolue)	Âge	128 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	19.09.2022 09:00:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 19.09.2022 09:00:29 par client

J'aimerais vous faire part de mon expérience vécue la fin de semaine du 16 au 18 septembre 2022. [REDACTED] effectuée au nom de ma fille [REDACTED] terrains 160 et 162, Mélèze ouest. Nous avons été réveillés tôt le matin par le bruit infernal d'une génératrice. Nous avons réalisé qu'il n'y avait pas d'électricité. Étant dépendants de l'électricité pour notre frigo, nous avons dû quitter en début d'après-midi samedi. La grosse génératrice du parc ne nous fournissait pas l'électricité. Et franchement, le bruit était insupportable! Je trouve déplorable d'avoir dû écourter notre fin de semaine, surtout qu'on avait choisi expressément un terrain avec électricité. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:10:04

État	fermée (résolue)	Âge	127 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	20.09.2022 10:30:47
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : comments-complaints@sepaq.com
Objet : [EXTERNE] Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 20.09.2022 10:30:47 par client

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Fin de semaine 17-19. Tente Bouleau 258 Panne d'électricité. Ce n'était pas un problème car nous avons un camping rustique sans services. Cependant, nous avons trouvé de mauvais goût qu'on nous dise, dans un délai aussi court, que le bruit continuerait toute la nuit du samedi soir, la panne d'électricité n'ayant pas été résolue. À cette heure de la nuit, les enfants étaient déjà en pyjama et prêts à aller se coucher. Il était donc hors de question de quitter le parc et de s'installer ailleurs. Je ne comprends pas comment le silence et la tranquillité de la majorité des campeurs dans un espace naturel sont relégués au second plan afin de sauvegarder le confort et la consommation d'énergie de quelques-uns.

[REDACTED]

Plainte — Peu importe/Ne s'applique pas

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:15:13

État	fermée (résolue)	Âge	122 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	24.09.2022 17:40:28
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Peu importe/Ne s'applique pas
Création: 24.09.2022 17:40:28 par client

Nous étions au Pic aux Corbeau et un des grimapeurs avait son chien de service. Un patrouilleur est venu vérifier son certificat afin de s'assurer de la validité du document, mais a ensuite poursuivit en disant que la SEPAQ ne tolérait que les chiens de service pour des problèmes de santé physique en nommant les exemples suivants: évanouissement, diabète et autres... Il a donc demandé la raison du chien de service, et donc le diagnostique du jeune homme. Le jeune homme a donné sa prescription médicale et le patrouilleur s'est mis à lire à voix haute l'ensemble de la prescription. Non seulement l'avons-nous bien entendu, mais ce dernier a dû le répéter à voix haute à plusieurs reprises, dont lors d'un appel téléphonique avec ses collègues.

[REDACTED]

Plainte — Peu importe/Ne s'applique pas

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:25:52

État	fermée (résolue)	Âge	122 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	24.09.2022 18:00:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-ventes@sepaq.com
Objet : Plainte — Peu importe/Ne s'applique pas
Création: 24.09.2022 18:00:29 par client

Suite plainte [REDACTED]. Vous pouvez donc vous douter que la prescription était pour un problème de santé mentale et l'inconfort général qu'a engendré la maladresse et le manque de tact du patrouilleur. Cette situation reflète non seulement une atteinte à l'intégrité de cette personne qui a le droit à la confidentialité concernant son état de santé, mais également une forme de discrimination de votre part qui n'est plus que pas tolérable. Un chien de service pour un trouble de santé mentale offre un service indispensable pour la santé d'une personne; point final. Il m'est évident que le diagnostique importe peu et qu'il n'appartient qu'à la personne qui le possède. Au plaisir de vous reparler. [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:06:32

État	fermée (résolue)	Âge	122 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	24.09.2022 18:10:22
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 24.09.2022 18:10:23 par client

J'ai réservé dans [REDACTED] Mélèze-Ouest le terrain 155 du 16 au 19 septembre 2022. Vers 14H00 , une panne d'électricité est survenue pendant au moins 12 heures et peut de temps après un garde-parc du nom de Pierre est venue nous rencontrer et nous expliquer la cause de panne probablement du à un poteau électrique tombé. Merci pour l'explication et du même coup , il nous a AFFIRMÉ qu'une journée nous serait remboursé en guise de compensation même si nous restions sur le terrain ...donc très bien. Toutefois, après vérification, c'est plutôt une somme de 6.44\$ qui a été crédité sur ma carte de crédit alors que selon ma compréhension et la mention du garde-parc, je m'attendais effectivement à un crédit de la journée complète soit 38.93 \$.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:20:05

État	fermée (résolue)	Âge	121 j 21 h
Priorité	3 normale	Création	25.09.2022 20:00:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 25.09.2022 20:00:27 par client

Bonjour, j'ai réservé deux sites soit le hêtre 73 et 76 pour faire découvrir la Sepaq à mon beau frère et ma belle soeur, ils ont changer d'idée et j'ai tenter de vous joindre pour annuler un site cette semaine par téléphone et par courriel. Aucun retour de votre part. Alors ils ont décider de venir quand même et la ils ont contacter la Covid la veille de notre départ. Alors je me suis dit que je passerai à l'accueil pour expliquer notre situation, mais la personne à l'accueil avait pas de compétence pour expliquer, il m'a dit de vous écrire que je doit fournir des preuves de Covid... comme il me reste pas assez d'espaces pour tout expliquer, est ce que vous pouvez me téléphoner au moins remboursé leurs droits de passage. [REDACTED] Merci

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:44:13

État	fermée (résolue)	Âge	114 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	02.10.2022 20:30:26
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 02.10.2022 20:30:26 par client

Je suis allée au parc national du Mont-Orford aujourd'hui. J'ai réalisé que seul un sentier interdisait les chiens et je n'avais pas suffisamment de temps pour le faire. J'ai donc entrepris ma randonnée vers le sommet du Mont-Chauve. J'ai croisé un total de 28 chiens et 4 d'entre eux n'étaient pas en laisse. Je trouve déplorable que la SÉPAQ permette l'accès aux chiens à un si grand nombre de sentiers et que les règles d'encadrement aux personnes responsables de chiens ne soient pas respectées dans une si grande proportion. Je pense que la SÉPAQ se doit d'offrir un environnement sécuritaire et agréable pour tous et c'est pourquoi je vous invite à reconsidérer l'accès aux chiens. Il est de votre responsabilité de faire respecter les règles.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:19:50

État	fermée (résolue)	Âge	108 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	08.10.2022 18:10:29
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.10.2022 18:10:29 par client

Nous sommes allés faire le sentier du ruisseau des Chênes ce samedi. AUCUN des moyens de paiement proposés au départ du sentier ne fonctionnait. Tous les gens présents en bas du sentier ont décidé de monter quand même considérant que la situation était hors de notre contrôle. Bref à la sortie, un agent sepaq nous attendait et prenait nos noms en note en disant que la prochaine fois ce serait une amende et autres malgré que nous lui disions qu'aucun des moyens de paiement ne fonctionnaient. Nous aurions du savoir selon lui qu'il fallait téléphoner et payer notre acces par credit. Assurez vous que vos moyens de paiement fonctionnent convenablement avant de commencer à traiter les gens de la sorte et de les mettre sur des blacklist interne.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:27:59

État	fermée (résolue)	Âge	108 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	08.10.2022 21:30:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.10.2022 21:30:20 par client

Octobre 2022 il fait moins de 5 degrés, nous avons une fifth wheel 2021 avec toutes les dernières technologies modernes!!! Il est 20:45, nous sommes attablés pour souper(oui, nous soupons tard!). 2 agents de la SEPAQ cognent à la porte, nous demandant des renseignements sur notre système de chauffage... On demande la raison, des voisins on fait des plaintes que notre système émettait trop de « bruit »!!! 1 - manque de jugement total des agents de venir « cogner à notre porte pour nous demander la marque et l'année de la fournaise ». 2 - si tu es campeurs et que tu ne peux endurer les systèmes de chauffage de tes voisins, t'es certainement pas à la bonne place!!! 3 -merci SEPAQ d'éloigner de bons campeurs!!

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:50:02

État	fermée (résolue)	Âge	108 j 18 h
Priorité	3 normale	Création	08.10.2022 21:50:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 08.10.2022 21:50:20 par client

Tellement déçu par le personnel de ce parc, en particulier un homme nommé [REDACTED]. Nous avons toujours aimé faire du camping d'automne, malheureusement c'était la dernière fois pour nous dans une SEPAQ. Deux agents sont venus cogné pendant notre souper pour nous dire que notre « chauffage faisait du bruit », nous possédons une FifthWheel 2021, donc un chauffage neuf. À noté qu'il faisait 2 degré celsius à l'extérieur. Ils nous ont dit qu'ils ont reçu une plainte d'un voisin et qu'en effet notre chauffage faisait du bruit. C'était un très gros manque de jugement de la part des agents, vue que toutes les autres roulottes font du bruit avec leurs chauffages. C'est honnêtement de plus en plus désagréable nos expériences avec la SEPAQ

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:23:20

État	fermée (résolue)	Âge	106 j 23 h
Priorité	3 normale	Création	10.10.2022 17:10:11
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 10.10.2022 17:10:11 par client

N'ayant pu accéder au parc national du mont Orford aujourd'hui en raison d'un nombre impressionnant de voitures attendant sur le chemin du mont Orford et après avoir attendu plus d'une heurs sans avancer, je voudrais savoir si nous pouvons utiliser nos 2 billets d'accès journaliers un autre jour ou si vous pouvez me rembourser. Merci.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:16:26

État	fermée (résolue)	Âge	105 j 4 h
Priorité	3 normale	Création	12.10.2022 11:50:13
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 12.10.2022 11:50:13 par client

Bonjour! Vendredi, 30 septembre en avant-midi, avons fait le sentier du ruisseau Deschênes, aller-retour. Avons rencontré 4 chiens dont trois n'étaient pas en laisse. Je vais retenir mes commentaires car je ressens la présence des animaux domestiques dans un Parc National comme une agression. Avec la fréquentation en très très forte hausse des sentiers du Parc, les chiens-chiens sont encore moins à leur place (et surtout pas la tête dans notre entre jambe, même si yé pas dangereu). Un parc national, ce n'est pas un parc urbain. Au pire, les chiens dans les pentes de ski, ça devrait suffire. Comme mon commentaire ne changera rien, je n'ai pas besoin de suivi.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:25:50

État	fermée (résolue)	Âge	101 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	15.10.2022 18:00:18
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 15.10.2022 18:00:19 par client

Bonjour, Secteur lac fraser.. Pourquoi la barriere était fermé aujourd'hui le 15 octobre ??? Moi je voulais aller marcher pres du lac.. Pourquoi fermer l'accès??

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:21:07

État	fermée (résolue)	Âge	101 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	16.10.2022 14:40:23
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 16.10.2022 14:40:24 par client

Bonjour, Samedi le 8 octobre dernier nous avons visité le parc du Mont-Orford avec notre chien. Nous avons passé par l'entrée du chemin du cèdre pour se rendre au centre de service car nous séjournons en saison estivale sur ce chemin. Nous avons utilisé la route principale pour s'y rendre. A notre retour, une personne qui se nomme [REDACTED] nous intercepte et nous mentionne que nous sommes en infraction, nous interroge, demande nos pièces d'identités et nous menace de constat car notre chien ne serait pas autorisé. Je conviens que notre chien n'est pas autorisé à certains endroit mais que nous ne faisons qu'utilisé une artère principale pour entrée et sortir. Celle-ci ne veut rien entendre et se montre très arrogante envers nous.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:28:39

État	fermée (résolue)	Âge	100 j 7 h
Priorité	3 normale	Création	17.10.2022 08:40:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.10.2022 08:40:24 par client

J'ai vu l'information suivante: important : les vélos électriques sont interdits alors que les vélos à assistance électrique sont autorisés sur les sentiers. Est-ce que vous pouvez expliquer la différence entre "vélos électriques" et "vélos à assistance électrique"? J'ai un vélo classe 2 Mais je ne suis pas certaine si je peux l'utiliser dans les sentiers au parc Orford. Je crois toutefois que l'enjeu est la vitesse à laquelle certains cyclistes roulent dans certains sentiers partagés avec les randonneurs. Merci de clarifier cette nouvelle politique.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:50:42

État	fermée (résolue)	Âge	100 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	17.10.2022 08:50:25
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	landry.mario (Mario Landry)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 17.10.2022 08:50:25 par client

Bonjour je voudrais me plaindre de la mauvaise signalisation pour la boucle du mont Chauve. Nous sommes revenue par le mauvais chemin ce qui nous a mené au mauvais versant . Une chance qu'un pompier du poste 6 à vu que nous étions perdu et nous a mentionné que cette situation était très fréquente. Nous avons dû payé un taxi de 60\$ pour retrouver notre voiture. Cette situation est inacceptable. Nous étions à plus de 10 km de marche de notre voiture et nous avions peur d'être dans le noir pour notre retour. Le taxi est devenu la seule option . Venant d'une sepac je suis plus que déçu et frustrée.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:12:28

État	fermée (résolue)	Âge	90 j 20 h
Priorité	3 normale	Création	26.10.2022 20:30:24
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 26.10.2022 20:30:25 par client

Je tenais à vous faire part de l'insatisfaction de 4 familles suite à un week-end à la Sépaq Orford. Nous y étions du 16 au 18 septembre dernier et nous étions 14 personnes logées dans 4 prêts à camper Étoile, dont 7 enfants en bas âge. Vendredi soir, la température a chuté et ce fut la première fois qu'il faisait si froid. Heureusement, le chauffage, des tuques et des pyjamas chauds nous ont permis de rester au chaud toute la nuit. Samedi le 17 septembre, au réveil, la lumière et le chauffage se sont éteints. J'ai des éléments à ajouter pour détailler le service reçu, mais je n'ai pas suffisamment de place dans cet espace de message.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:24:58

État	fermée (résolue)	Âge	83 j 6 h
Priorité	3 normale	Création	03.11.2022 10:40:18
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 03.11.2022 10:40:18 par client

Plainte interceptée par [REDACTED] à la CRC. Déposée pour [REDACTED]
[REDACTED] ''Je suis vraiment insatisfaite par rapport aux quantités et l'inaccessibilité des passes saisonnières de ski de fond cette année. J'ai fais deux tentatives cette année pour obtenir une passe 7 jours pour le Mont-Orford. C'est la première fois cette année que je ne réussis pas à obtenir de passe pour mon époux. Nous sommes des locaux et des clients fidèles depuis de nombreuses années nous achetons nos passes de ski de fond Sépaq. Pourquoi n'y a t'il pas de notion de fidélisation ? Merci et bonne journée.'' ***J'ai informé la cliente qu'il restait des passes 5 jours pour Orford.***

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:28:08

État	fermée (résolue)	Âge	80 j 8 h
Priorité	3 normale	Création	06.11.2022 07:30:21
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 06.11.2022 07:30:22 par client

Bonjour, [REDACTED] mon mari [REDACTED] aime aller marcher dans le parc. Il emprunte l'entrée de la boucle du Tilleul située à 500' de notre résidence. Pour l'accompagner dans sa maladie, je lui ai acheté un chien. Je vous demande aujourd'hui une permission spéciale pour lui permettre de circuler sur ce trajet avec son chien. Il n'a plus de permis de conduire. Il ne peut donc pas se rendre à une autre entrée au parc de façon autonome. Merci pour votre collaboration! [REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:09:26

État	fermée (résolue)	Âge	80 j 2 h
Priorité	3 normale	Création	06.11.2022 13:50:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 06.11.2022 13:50:20 par client

Nous sommes résidents d'Orford depuis longtemps et probablement parmi les plus grands utilisateurs du Parc. Nous y sommes pendant une dizaine d'heures par semaine, en moyenne. Les "aménagement" effectués dans les sentiers de ski de fond sont inacceptables. La SÉPAQ se veut un "Parc National" en "Nature". Pourquoi donc détruisez-vous tous les sentiers pour les mettre en gravier? Il existe déjà un réseau pour les vélos (i.e. la Route Verte). Vos aménagements sont laids, non-nécessaires, bruyants, destructeurs et nuisent à l'expérience de vos utilisateurs. Notre entourage au complet est outré de ce que vous faites avec les sentiers qui étaient autrefois en terre, roche et gazon. Cessez s.v.p. immédiatement la destruction.

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 15:54:44

État	fermée (résolue)	Âge	76 j 1 h
Priorité	3 normale	Création	10.11.2022 14:00:20
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 10.11.2022 14:00:20 par client

Lors de la vente en ligne des passes de ski de fond, nous n'avons pas réussi à avoir la passe de sept jours pour le parc National du Mont-Orford. Nous étions en ligne dès le début de la vente et nous nous sommes fait attribuer un no d'ordre aléatoire au-dessus de 3000. Quand ce fut à notre tour la passe de sept jours n'était plus disponible. Nous avons pris une passe de cinq jours, mais ça ne correspond pas à ce que nous voulions. Nous avons reçu les passes de cinq jours (no [REDACTED] et [REDACTED]). À l'accueil du parc, on nous a dit qu'il y avait encore des passes de sept jours pour tous les centres. Nous aimerions que vous transformiez nos deux passes en passes de sept jours pour Orford.

[REDACTED]

[REDACTED]

Plainte — Parc national du Mont-Orford

Imprimé par : Maryse Linteau (linteau.maryse@sepaq.com), 25.01.2023 16:13:01

État	fermée (résolue)	Âge	75 j 22 h
Priorité	3 normale	Création	10.11.2022 17:40:27
File	parc-montorford		
Verrou	déverrouillée		
Numéro de client	[REDACTED]		
Propriétaire	hudon.nancy (Nancy Hudon)		
Type	Plainte		

Article #1

De : [REDACTED]
À : commentaire-orford@sepaq.com
Objet : Plainte — Parc national du Mont-Orford
Création: 10.11.2022 17:40:27 par client

bonjour, je désire porter à votre attention que certains individus se promènent allègrement dans les sentiers, sans droit de passage et avec chiens en liberté. Aujourd'hui, le 10 novembre, dans le sentier Ruisseau Deschênes, un gros chien noir était complètement libre d'aller et venir. Nous avons interpellé l'homme et lui avons poliment invité à mettre son chien en laisse mais il n'en avait rien à faire. Moi, personnellement, j'ai peur des chiens et ceux en liberté m'indispose beaucoup. J'ai terminé ma randonnée à une vitesse qui n'est pas la mienne, tout ca pour éviter ce chien puisqu'il n'était pas constant dans sa marche.

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : lundi 16 mai 2022 13:32
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] TR : Plainte

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

De : [REDACTED]
Envoyé : Thursday, May 5, 2022 3:13:24 PM
À : Parc national du Mont-Orford <servicecourriel@sepaq.com>
Objet : Plainte

DE : [REDACTED]

****Prière de faire suivre cette lettre aux têtes dirigeantes de la Sépaq et/ou aux personnes responsables****

À qui de droit,

Cette année est la 15^{ème} année pour nous de séjourner au camping du Mont-Orford en tente Hutopia pour un long séjour. Nous souhaitons célébrer cette 15^{ème} année pendant 15 nuits consécutives. J'ai donc téléphoné le 14 Novembre 2021 à 9hres dès l'ouverture du centre de réservation ...mais étrangement presque tout était déjà loué ? nous n'avons pu avoir que 10 nuits, en 2 tranches de 5 nuits, sur 2 sites différents (#279 du 07 au 12 Août et #290 du 14 au 19 Août 2022) de plus il y a 2 nuits qui les séparent le 12 et le 13, nous devons donc nous trouver un autre endroit à l'extérieur du camping pour nous loger

Durant quelques années, nous recevions un avis de la Sépaq, en tant que clients réguliers, nous invitant à réserver en priorité pour un long séjour, avant d'ouvrir les lignes au grand public, ce qui nous assurait de pouvoir obtenir notre long séjour sur un même site. Il y a même eu une année où l'on a pu réserver notre séjour pour la saison suivante, avant de quitter le site.

Aujourd'hui, ça ne se fait plus et c'est bien dommage ! je ne crois pas que les gens qui demeurent en prêt-à-camper pour un long terme (8-15 jours) comme nous soit très nombreux. Nous n'avons droit à aucun avantage que ce soit, ni même d'accéder aux réservations en priorité...quelle déception!!

Nous avons l'intention d'essayer les chalets XP en 2023 pour les commodités comme nous sommes d'un certain âge. SURPRISE!!!! On voit dans le journal que les réservations pour les chalets de la Sépaq sont déjà commencées pour la saison 2023, je n'ai reçu aucune info lettre ou avis de quelque manière que ce soit pour m'aviser de la date d'ouverture de ces réservations...j'appelle donc au centre de réservation de la Sépaq le 30 Avril 2022 : il ne reste plus que quelques jours de disponibles en Mai et en Septembre sinon 5 nuits du 28 Août au 02 Septembre 2023 que je m'empresse de réserver, mais encore une fois, il y a un autre problème, je ne peux pas réserver une tente Hutopia pour compléter notre séjour, car il est impossible de réserver ces tentes en ce moment

Nous croyons sincèrement que plus le temps passe et pire sont les conditions pour les bons clients fidèles comme nous à la Sépaq. Une fois sur place, tout le personnel est avenant et disponible, le problème se situe au niveau des réservations. Ne serait-ce pas possible d'être vous aussi, fidèles à vos clients réguliers en leur accordant quelques bénéfices, ce qui, nous croyons, serait fort faisable en instaurant une politique de réservation pour les séjours à long terme

Depuis la pandémie, il est certain que plusieurs personnes se tournent vers le plein air et envahissent vos sites, mais qu'advient-il de vos clients réguliers qui pouvaient facilement se trouver un site pour un long séjour en prêt-à-camper, ce n'est plus possible !!!

Nous ne savons plus vers qui nous tourner...nous avons déjà hâte d'une année à l'autre de retourner à la Sépaq du Mont Orford, mais de plus en plus ce n'est que déception car nous devons, bien involontairement diminuer nos séjours....Y a t'il quelque chose que vous puissiez faire pour régler ce problème?????????????

Espérant que cet appel à l'aide ne passera pas sous silence et se rendra aux bonnes personnes qui pourront peut-être nous redonner espoir en nous aidant de quelque façon que ce soit

Nous espérons de vos nouvelles dans un court délai,

Bien à vous, [REDACTED]

[REDACTED]
A :Parc Mont-Orford
Jeu 23/06/2022 16:17

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Réservation : [REDACTED]
Numéro de compte : [REDACTED]

on m'a expulsé sans raison valable par un agent qui a pas aimé ce que je lui ai prononcé. je veux le remboursement presque complet sauf pour le 8.50+tx pour accéder au site avant l'expulsion sans raison valable alors que je dormais. je présenterai : l'expulsion non valable, ma plainte d'agent, et mes références.

tout d'abord, l'expulsion non valable. vous m'avez expulsé, car trop de bruit et approché un groupe de femme. ceci n'est pas vrai, j'ai fait aucun bruit se 14:00-23:00. en second je suis allé prendre 2 marches vers 22:00 et 22:30 sur la route (sentier); je me suis approché d'aucun locateur!

en second, l'approche de ton agent est pas une bonne personne et cette personne est pas fait pour ce travail. je l'ai croisé sur le bord du lac et voulait la preuve de mes droits d'accès, j'ai répondu j'en ai pas, alors j'ai donné mon numéro de lot (99) pour vérification. 1:30-2:00 heures après il passe sur la rue et me confirme que j'ai payé (wow quel décentré). 1-2:00 par la suite alors que j'avais parti le feu il vient scèner, veut me dire que c'est beau t'as payé ton bois et commence à me faire part des règlements! bref, aucun respect, je l'ai envoyé promener. finalement il a tout fait pour m'expulser sans raison valable ET SANS AUCUN AVERTISSEMENT. je veut un remboursement.

en dernier lieu, l'approche de ton agent est un power trip et je vous recommande aucunement de garder cet agent.

pour terminer, je veux le remboursement pour les 2 nuits et la seconde journée des droits d'accès, sauf pour le 8,50 de la première journée sur le site. je vous ai présenté : l'expulsion non valable, ma plainte d'agent, et mes références. j'aimais mon séjour avant aucun avertissement et mon expulsion non valable par un agent QUI UTILISE LA VENGEANCE (quel décentré).

Merci

[REDACTED]
A :Parc Mont-Orford
Sam 02/07/2022 19:38

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Je n'ai pas trouvé sur votre site l'endroit permettant de loger une plainte, merci de transférer ce courriel au bon destinataire.

Nous sommes venus pour une randonnée au mont chauve vendredi le 1er juillet. Nous avons nos passes annuelles pour les parcs de la SEPAQ. Quand nous avons vu la file d'automobilistes pour la guérite, nous voulions nous stationner à l'entrée et non à la plage du lac stuckley et marcher la distance, au lieu d'attendre 1h dans la voiture. Les deux agents sur place nous ont empêché d'y accéder en nous disant que le paiement du stationnement était obligatoire. Nous avons tenté de leur expliquer, mais ils ne voulaient rien entendre. A

ce moment ils ont haussé le ton et la madame nous a même dit que nous ne « méritons pas d'accéder au parc » et qu'elle appellerait le garde pour nous faire évacuer. Nous avons donc fait la file (1h d'attente) pour se faire dire à la guérite qu'effectivement, nous aurions pu éviter cette file et se stationner à l'entrée sans avoir à payer les droits de stationnement du lac stuckley.

Premièrement, je trouve inacceptable que la guérite présente une affiche qui mentionne aux clients qu'aucune forme de violence verbale ne soit tolérée, mais que cette règle ne s'applique pas aux employés- aux agents qui géraient la file dans ce cas-ci; et non à l'employé de la guérite qui a été très polie dans le processus.

Deuxièmement, je suis extrêmement déçue et frustrée d'avoir perdu 1h en auto et d'avoir payé le stationnement que je ne voulais pas. J'aurais voulu passer cette heure à marcher paisiblement pour me rendre au mont chauve.

Merci de donner suite à cette plainte. Je suis une grande adepte des parcs de la sepaq et je n'ai jamais été témoin d'agents aussi irrespectueux et incompetents en plus de 10 ans de fréquentations !

[REDACTED]

A :Parc Mont-Orford
Lun 15/08/2022 18:03

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Hello,

I stayed in beautiful Parc Orford on Friday August 12th in Erable 211.
Great site however, the site next to us (209) was occupied by a huge RV. I don't mind RVs but this inconsiderate camper placed a generator in the woods 20 feet from our little tent. It woke us up when it started at 6:30 in the morning with a load roar.

I checked on the Parc Orford website and see there are a no rules about noise from generators. I am requesting that you put something in place as other parks have done, which stipulates that generators may be used between specific hours such as 9 a.m. to 11 a.m. and 5 p.m. to 7 p.m.

Clearly, camping should be a peaceful experience in nature which includes the welcome sound of children playing. Not the noise of a generator in a non electric site.

Kindly let me know if there are any plans to regulate this issue.

Thank you,

[REDACTED]

[REDACTED]
A :Parc Mont-Orford
Lun 29/08/2022 15:26

[Vous ne recevez pas souvent de courriers de [REDACTED] Découvrez pourquoi ceci est important à <https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification>]

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

A l'attention : Gestionnaire Service Clientèle

Bonjour.

Suite à un appel avec [REDACTED] du centre de découverte, je me permets de vous écrire.

Mon conjoint et moi avons séjourné au Mont Orford, secteur Stukely, du 13 au 19 août 2022. Nous étions dans le secteur Frêne numéro 23, ma fille nous accompagnait au numéro 21 et le père de ma fille était au numéro 19. Nous étions donc 6 adultes et 2 enfants.

Pour la première fois, depuis que nous avons le plaisir de faire du camping à la Sepaq, nous avons été déçu de notre séjour. Notre terrain était plus petit que prévu et malheureusement, recouvert en partie par les bâches noires pour empêcher la prolifération des roseaux communs. Lors de notre réservation en ligne, il n'était mentionné à aucun endroit ce problème. Comme il n'y a aucunes photos sur le site internet lorsque nous faisons notre réservation, il aurait été très apprécié que ce fait important y soit signalé.

J'aimerais également rapporter un autre événement désagréable qui est survenu durant notre séjour. Le 16 août, vers 21 heures, un garde-parc est venu nous voir pour nous aviser d'un chien qui était laissé seul dans une roulotte de notre secteur et il s'excusait des désagréments causés par les aboiements continuels de ce chien. Il nous a mentionné que les propriétaires du chien étaient injoignables depuis plusieurs heures et que si les aboiements continuaient après 23 heures, il devrait malheureusement aviser la police pour obtenir l'autorisation d'entrer dans la roulotte pour remettre le chien à la SPA. Le garde-parc comprenait très bien l'irritation causée par ces jappements continuels et il a dit en faire mention dans un rapport. Il a également promis de nous faire un suivi à ce sujet, suivi qui n'a jamais eu lieu.

Voilà pourquoi j'apprécierais énormément qu'un gestionnaire du parc me recontacte à ce sujet ainsi qu'au désagrément causé par le terrain miné par les roseaux.

Merci à l'avance,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

De : [REDACTED]

Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 11:53

À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>

Objet : [EXTERNE] Incapable d'acheter la carte 7 jours pour tous les centres, jeudi 13 octobre 9h42

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Jeudi le 13 octobre j'ai tenté dès 9h de faire l'achat de 2 cartes réseau , 7 jours ski de fond pour tous les centres SEPAQ.

Vers 9h25, le site est mis en pause. Il nous restait 1 minute à attendre. Dès environ 9h42 , le site est disponible mais toutes les

Cartes 7 jours et 5 jours sont épuisés.

Nous sommes clients ski de fond depuis l'hiver 1984-1985 et de plus je suis sur le CA du Club de ski de fond parc Mont Orford

Depuis 22 ans.

Je suis allée au Cerisier à 10h20 pour rencontrer Mme [REDACTED] qui m'a suggéré de vous écrire.

Par la suite, vers 10h 40, j'ai rencontré le Directeur du parc, M. Marc qui n'était pas au courant des problèmes du site en ligne.

Espérons que vous trouverez une solution à notre demande pour une carte réseau (tous les centres de SEPAQ), 7 jours pour la prochaine

Saison,

[REDACTED]

Salutations

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 10:14
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Abonnement saisonnier ski de fond

[Vous ne recevez pas souvent de courriers de [REDACTED] Découvrez pourquoi ceci est important à <https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification>]

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Je suis restai en attente durant plus d'une demi heure. Lorsque j'ai été dirigé vers le site de transaction, impossible de m'abonner car il indiquait que tout était vendu le 7 jours et le cinq et cela a moins de d'heure de l'ouverture. Incroyable. J'achète ce billet depuis plus de 20 ans. Pourquoi faire une pré vente s'il n'y a pas suffisamment de billet?

[REDACTED]
[REDACTED]
Carte réseau [REDACTED]
Comment puis-je vous rejoindre au téléphone?

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 11:42
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Abonnements ski de fond en prévente, épuisés encore

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Mon épouse [REDACTED] et moi achetons l'abonnement annuel de ski de fond 7 jours à ORFORD, en prévente, depuis plusieurs années. L'an dernier, nous avons obtenu nos abonnements 7 jours (tous les centres) grâce à votre aide, après avoir rapporté que le système de prévente en ligne ne nous avait pas permis d'accéder aux abonnements de 7 jours, mais seulement 5 jours.

De janvier à mars 2022, du lundi au dimanche, seul, avec ma femme et nos enfants, j'ai utilisé presque 25 fois mon abonnement de ski de fond, dont environ 20 fois à Orford, 1X à Duchesnay et 3X au Camp Mercier, grâce à vous. Total de 22 fois environ pour mon épouse.

Aujourd'hui, j'ai effectué une demande d'achat en ligne sur le site dès 09h00. J'étais placé sur un fil d'attente virtuelle. Le système indiquait qu'il avait une pause pour raison technique. À 09h55, j'ai obtenu la page de

transaction, mais il ne restait déjà plus aucun abonnement annuel 7 jours, ni pour tous les centres du Québec ni pour Orford. Je viens de vérifier à 11h20 pour les abonnements 5 jours. Il n'en reste plus.

Pourriez-vous encore une fois intervenir afin que nous puissions, au moins obtenir nos abonnements pour Orford (7jours), SVP?
Merci d'avance et bonne journée.

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 11:20
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Passe de ski de fond

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Malheureusement, je n'ai pas pu obtenir une passe de ski de fond 7 jours en prévente. Je ne sais pas si il y a un autre moyen pour en faire l'achat. Ça fait plusieurs années que je m'abonne au ski de fond et de plus, je suis une résidente d'Orford.

Merci beaucoup

Envoyé de mon iPhone

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 14:21
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Passe de ski de fond

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour à l'équipe du Sépaq Orford,

Je suis une abonnée annuelle du SÉPAQ ORFORD depuis mon enfance et le ski de fond est mon sport préféré.

Je vous écris, car j'étais en ligne à 8h30 ce matin pour la vente des passes de ski de fond. J'étais 3000e en file d'attente. J'ai enfin obtenu ma place à 9h55, mais il ne restait plus de passe. Aucune passe de ski n'étaient disponibles au Québec.

Pourquoi y a-t-il un nombre limité de passes à vendre? Pourquoi limiter l'accès à nos parcs provinciaux?

Est-ce que la vente se poursuivra suite à un problème technique?

Merci d'avance de votre attention,

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 10:47
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] billet de ski de fond 5 jours

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Je me suis procuré ce matin en tant qu'ainé un billet de ski de fond 5 jours pour le parc du Mont Orford. (Réservation : [REDACTED] Numéros de compte : [REDACTED]). Malheureusement, je n'ai pas réussi dans la même transaction à me procurer le même billet d'ainé pour ma conjointe [REDACTED]

Cela fait 28 ans que nous prenons notre carte de membre du Parc en plus de notre passe de ski de fond tout en bénéficiant du rabais de 10%.

Vous comprendrez que nous sommes très déçus de cette situation. Est-ce vous pouvez faire quelque chose pour remédier à cette situation.

Merci et Bonne Journée.

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 10:38
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Abonnement 1 parc 7 jours

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

A qui de droit, ma conjointe [REDACTED] et moi [REDACTED] domiciliés au [REDACTED] sommes détenteur de passes de ski de fonds depuis maintenant près de 30 ans au parc du Mont Orford. Je me suis fait refuser l'achat d'une passe se matin par le système automatisé, étant tombé très loin dans la file d'attente à cause du système aléatoire.

Je tiens à vous dire que je suis extrêmement déçu de cette situation et que je ne comprends pas pourquoi la Sepaq n'accorde aucune importance a la loyauté des acheteurs de passes de ski de fonds comme nous qui sommes, année après année (depuis 30 ans) toujours fidèle au mont Orford.

Je tiens absolument à ce que la Sepaq rectifie la situation et me permette à moi et ma conjointe d'obtenir notre passe. Veuillez svp m'appeler au numéro de téléphone ici-bas.

Merci

[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 22:34
À : Service Courriel <servicecourriel@sepaq.com>; Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Re: Abonnement de ski de fond : QUELLE DÉCEPTION

Certaines personnes qui ont reçu ce courrier ne reçoivent pas souvent du courrier de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

J'attendais avec joyeuse impatience 9h ce matin pour enfin acheter ma passe en pré vente de ski de fond 5 jours à Orford, comme je le fais depuis quelques années déjà!...

Mais quelle surprise et déception de constater le désordre épouvantable sur le site internet afin d'obtenir cette précieuse passe!!!...Je ne comprends pas du tout la stratégie pensée et mise en place cette année pour l'obtention des passes en pré vente!...d'une durée de qlq heures...quelle en était l'objectif?...assurément pas de faire rager les skieurs et provoquer tout un désappointement!....pour ne pas obtenir de passe à peine après 56 qlq minutes d'ouverture du site!...


Pourquoi ne pas avoir gardé la formule de pré vente durant plusieurs jours comme les années passées???...j'ai toujours fait l'achat de ma passe durant cette période et même, en cours de la pandémie soit des deux dernières années, je n'ai jamais vécu ce fouillis comme ce matin...et j'obtenais ma passe sans problème et ce, en pré vente et achat en ligne....

Bon cela dit, je suis certaine que vous aurez appris de cette expérience et verrez à mettre en place rapidement des mécanismes pour suppléer à cette situation.

L'objectif serait donc de permettre la poursuite de la pré vente encore quelques jours afin de faire bénéficier aux nombreux fidèles skieurs des tarifs pré vente, laquelle orientation serait tout à fait louable envers eux.

Je vous remercie de prendre connaissance de cette missive et d'assurer le suivi nécessaire et appréciable.

Meilleures salutations

 une skieuse qui apprécie grandement Orford puisque c'est situé à un jet de pierre de chez moi !

De : [REDACTED]

Envoyé : vendredi 14 octobre 2022 07:59

À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>

Objet : [EXTERNE] Abonnement

[Vous ne recevez pas souvent de courriers de [REDACTED] Découvrez pourquoi ceci est important à <https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification>]

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Comme plusieurs autres personnes, il nous a été impossible d'obtenir des abonnements de ski de fond hier matin.

Des ratés dans le système informatique ? Une stratégie de marketing créant la rareté pour justifier une augmentation des coûts?

Toujours est-il qu'après quelques décennies de fidélité au parc, nous en sommes très attristés et nous souhaiterions savoir qu'est-ce qui nous attend cet hiver. Doit-on chercher ailleurs?

Nous souhaitons vivement retrouver notre Sepaq si accueillante!

Bonne journée,

[REDACTED]

Envoyé de mon iPhone

De : [REDACTED]
Envoyé : vendredi 12 août 2022 11:45
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Abonnement pour [REDACTED] et sa conjointe

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Serait-ce possible d'obtenir un abonnement pour Monsieur [REDACTED] et sa conjointe pour le ski de fonds? Je vois que la limite est atteinte mais serait-ce possible de faire une exception?

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 10:37
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] Liste d'attente - Passe ski de fond

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

J'étais en ligne sur le site à l'ouverture ce matin et lorsque j'ai réussi à avoir accès au site, toutes les passes étaient vendues.

J'ai ma passe depuis plus de 20 ans au parc.... Je suis extrêmement déçue. Est-il possible d'être mise sur la liste d'attente si jamais d'autres passes deviennent disponibles ?

Merci à l'avance,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 13 octobre 2022 11:37
À : Parc Mont-Orford <parc.mont-orford@sepaq.com>
Objet : [EXTERNE] incroyable

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED] [Découvrez pourquoi cela est important](#)

COURRIEL EXTERNE

Attention : Si vous ne connaissez pas l'adresse de l'expéditeur, ne cliquez pas sur les hyperliens, n'ouvrez pas les pièces jointes et ne partagez aucune information confidentielle.

Bonjour,

Je suis [REDACTED] Non, je ne communique pas avec vous en tant que journaliste. Je veux manifester mon mécontentement sur votre pré-vente de billets de saison pour le ski de fond. J'ai mon billet de saison depuis plus de 20 ans. Ce matin, je vais pour acheter mon billet en ligne et à 11h15, soit à peine deux heures après le début de la vente, le maximum de billets disponibles est déjà atteint.

Je trouve inconcevable qu'il en soit ainsi. Je comprendrais si j'avais réservé au bout de quatre ou cinq jours, mais deux heures! Voyons donc!

J'espère que vous communiquerez avec moi et que vous considérerez le nombre d'années depuis que je me procure mon billet de saison chez vous et que je pourrai bénéficier du rabais accordé pour les 60 ans et plus. Et dire qu'il y a une semaine j'ai acheté ma passe annuelle d'accès pour moi et mon épouse.

Je vais attendre de vos nouvelles par courriel ou téléphone.

Merci à l'avance de votre collaboration

[REDACTED]
[REDACTED]
