



# **COMMISSION DES ENTREPRISES DE SERVICE PUBLIC DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

**DANS L'AFFAIRE D'une audience générique  
concernant les politiques sur le service aux clients  
de la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick**

## **D E C I S I O N**

**le 15 juillet, 1992**

**COMMISSION DES ENTREPRISES  
DE SERVICE PUBLIC DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

DANS L'AFFAIRE DE la Loi sur les Entreprises de service public,  
L.R.N.-B. 1978, Ch. P-27, telle que modifiée

DANS L'AFFAIRE D'une audience générique concernant les politiques  
sur le service aux clients de la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

Commissaires:	Me David C. Nicholson	- Président
	B. Fernand Nadeau	- Vice-Président
	J. E. Stevens	- Commissaire
	Claudette Stymiest	- Commissaire
	Paul E. LeBlanc	- Commissaire

Énergie NB:	Me Thomas B. Drummie, C.R., Me Karen M. Colpitts et Me L. Paul Zed, avocats
-------------	--

Intervenants pour le public:	Me Robert L. Kenny, C.R., et Me Ivan Robichaud, avocats
---------------------------------	--

Commission:	Me Harry G. Colwell, avocat
-------------	-----------------------------

## TABLE des MATIERES

	<u>No de la Page</u>
INTRODUCTION	1
APERÇU GÉNÉRAL	3
POLITIQUES sur le SERVICE aux CLIENTS	5
Compétence	6
Les réunions publiques	9
Pisciculture	10
Règlement des factures	14
INTERVENANT pour le PUBLIC	16
Présentation et mise en page	16
Accessibilité aux politiques sur le service aux clients	17
Définition des termes	18
Ajouts aux politiques	18
QUESTIONS DIVERSES	20
Responsabilités du client	20
Régime de paiements équax	20

## INTRODUCTION

Une demande, de la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick (Énergie NB), en date du 20 avril 1990, sollicitait l'approbation de la Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick pour une modification peu importante à l'un de ses tarifs. À la même date, Énergie NB déposait un mémoire où elle indiquait que l'intention première de la demande était d'investir la Commission de l'autorité nécessaire de tenir des audiences afin d'examiner les principes de base (questions génériques) qui influencent les tarifs fixés par Énergie NB pour les services fournis dans la province.

Lors d'une conférence préliminaire à l'audience, tenue les 13 et 14 juin 1990, la Commission a tenu compte des questions génériques qui devraient être étudiées et de l'ordre dans lequel elle les examinerait. La Commission a conclu que les questions génériques suivantes seraient examinées dans l'ordre suivant:

1. Conventions comptables et financières
2. Politiques d'amortissement
3. Planification de la puissance
4. Répartition des coûts
5. Planification tarifaire
6. Politiques sur le service aux clients

Des audiences publiques sur les cinq premières questions furent tenues et la Commission a rendu pour chacune ses décisions. La présente décision porte sur la dernière question générique, les politiques sur le service aux clients d'Énergie NB.

De toutes les questions génériques présentées, les politiques sur le service aux clients est la question qui touche le plus directement les clients. La Commission avait prévu que cette question susciterait le plus de commentaires de la part des clients. Pour en faciliter la présentation, la Commission a décidé de tenir une série de réunions publiques dans diverses localités de la province. Ces réunions eurent lieu les soirs de semaine à compter de 19 heures. Le public fut avisé au moyen d'annonces dans les journaux locaux.

Les réunions furent tenues comme suit:

Grand-Sault	-	lundi 27 avril 1992
Campbellton	-	mardi 28 avril 1992
Bathurst	-	mercredi 29 avril 1992
Chatham	-	jeudi 30 avril 1992
Moncton	-	mercredi 6 mai 1992
Saint John	-	jeudi 7 mai 1992
Fredericton	-	jeudi 21 mai 1992

Les transcriptions des mémoires déposés à ces réunions furent consignées au procès-verbal de l'audience publique du témoignage à Fredericton, qui débuta à 10 heures le 20 mai pour se terminer le 21 mai 1992.

La seule intervention effective au cours de cette audience fut celle de Me Robert Kenny, c.r., intervenant pour le public, nommé par le procureur général de la province du Nouveau-Brunswick. Il cita M. Robert O'Rourke, professeur agrégé de l'Université de l'Ile-du-Prince-Édouard, comme témoin.

Le groupe de témoins présentés par Énergie NB était composé des employés suivants:

- |                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| M. Navin Bhutani  | - | Directeur, Tarifs et prévisions de la charge;                                |
| M. Archie Gilliss | - | Vice-président, Planification de la société et commercialisation extérieure. |

#### APERÇU GÉNÉRAL

Les politiques sur le service aux clients sont extrêmement importantes puisqu'elles régissent les rapports entre le service public et ses clients. Elles précisent les responsabilités des deux parties en ce qui concerne la vente et l'achat d'électricité. En outre, la publication d'un manuel des

politiques aidera à garantir que tous les employés du service public traitent les clients de la même manière dans toute la région géographique desservie.

Le témoignage apporté révèle qu'environ 700 employés d'Énergie NB ont des contacts avec les clients. La Division des services à la clientèle assure l'administration des politiques sur le service aux clients dans quatorze bureaux régionaux et dix succursales. Les gérants régionaux sont responsables de l'application uniforme de ces politiques.

Le fait que toute révision des politiques sur le service aux clients est soumise à l'approbation du bureau exécutif de l'entreprise, suite à une recommandation des divisions des services à la clientèle et de la planification, montre l'importance qu'Énergie NB accorde à ces politiques.

Dans certaines entreprises de services publics, les politiques sur le service aux clients peuvent faire l'objet d'un livret séparé. Par contre, Énergie NB joint ses politiques sur le service aux clients à ses barèmes des tarifs dans un seul document désigné sous l'appellation Manuel des barèmes et politiques des tarifs (BPT).

Plusieurs principes généralement acceptés en matière de

politiques sur le service aux clients exigent qu'elles soient:

- ▶ claires et faciles à comprendre,
- ▶ traitent toujours également tous les clients
- ▶ accessibles à tous ceux et celles qui doivent y recourir,
- ▶ mises à jour au besoin pour qu'elles soient toujours actuelles.

Le manuel des politiques doit être facile à interpréter par les clients et les employés au service de la clientèle.

Puisque les politiques sur le service aux clients sont élaborées pour satisfaire aux exigences de chaque entreprise de service public, il n'existe pas de politiques standards. On retrouve donc des divergences de politiques et de présentation entrées.

#### POLITIQUES sur le SERVICE aux CLIENTS

Les témoins d'Énergie NB ont signalé que ses politiques sur le service aux clients avaient évolué avec la plupart des politiques existant depuis de nombreuses années. Au fil des ans, Énergie NB a acquis des entreprises de moindre importance, ce qui a créé le besoin d'uniformiser la prestation des services aux clients à travers la province. Les politiques furent élaborées pour satisfaire aux besoins des clients, des employés au service



de la clientèle et des cadres supérieurs ou du personnel de gestion à qui incombe la responsabilité du fonctionnement de l'entreprise et du traitement uniforme de tous les clients de la région desservie.

Bien que les politiques aient été en vigueur depuis un certain temps, la Commission croit comprendre que le BPT comme tel fut créé en 1989 pour se conformer aux exigences de la législation. Le BPT a constitué l'élément principal du témoignage déposé par Énergie NB devant la Commission. Chaque section du BPT était accompagnée de notes explicatives.

Les inquiétudes manifestées au cours des réunions publiques partout dans la province et pendant l'audience sont abordées dans les subdivisions suivantes.

#### Compétence

Énergie NB considère que ses politiques sur le service aux clients ne relèvent pas de la compétence de la Commission et qu'elle est libre de réviser ses politiques sans l'approbation préalable de ladite Commission. Me Drummie, avocat d'Énergie NB, a souligné que seuls les articles N et O du BPT traitent des tarifs, frais et droits qui sont soumis à l'approbation de la Commission. Il a soutenu que les articles A à M n'existent que

pour expliquer qui paie quoi et dans quelles circonstances. Pour appuyer cette affirmation, il fit remarquer que les articles A à M ne firent pas partie de la demande de majoration de tarifs, déposée par Énergie NB l'année dernière.

Toutefois, en réponse à une question de l'avocat de la Commission, M. Bhutani déclara:

"Je pense que le premier point qui vient à l'esprit est le droit de prolonger les installations de 90 mètres. Chaque client a droit à un prolongement de 90 mètres. Au-delà de cette distance, le client doit acquitter les frais supplémentaires de la distance additionnelle.

Si nous devions modifier cette limite de 90 mètres à 110 mètres, je m'imagine que les tarifs, droits et frais seraient touchés d'une certaine façon." (Transcription page 55, volume 26)

Il s'agit d'un exemple du contenu des articles A à M.

L'intervenant pour le public a soutenu que la Commission devrait assumer un mandat général puisque la Loi sur les entreprises de service public (la Loi) autorise la Commission à tenir compte des politiques sur le service aux clients lorsqu'elle étudie une demande d'Énergie NB pour l'approbation d'une modification des frais, tarifs et droits.

La Commission croit avoir la responsabilité de faire des observations sur les politiques sur le service aux clients

d'Énergie NB et de s'assurer que les révisions apportées à n'importe quelle politique touchant les frais, tarifs et droits sont approuvées par elle.

Au cours de l'audience, la Commission a fourni à toutes les parties un projet d'énoncé destiné à élucider la question de sa compétence en matière des politiques sur le service aux clients. Cet énoncé se lit comme suit:

"Qu'Énergie NB devrait être tenue de soumettre à l'approbation de la Commission toute modification aux politiques sur le service aux clients du manuel des barèmes et politiques des tarifs (BPT) qui influencerait sur le paiement, unique ou périodique, que pourrait exiger Énergie NB de l'un de ses clients."

Me Drummie n'a pas accepté ou rejeté explicitement l'énoncé proposé. Il paraissait plutôt insinuer qu'il n'était peut-être pas nécessaire puisqu'il prévoyait qu'Énergie NB discuterait toute révision projetée avec le président de la Commission et le personnel au cas où ils y verraient des conséquences sur les tarifs.

Me Kenny a continué à soutenir que toute modification aux politiques sur le service aux clients devrait être soumise à l'approbation de la Commission. Un point devrait donc mis après BPT et le reste de la phrase supprimé.

En ce qui concerne la question de son mandat, la Commission pense qu'elle a la charge de s'assurer que tout changement aux frais, tarifs et droits d'Énergie NB doit être approuvé par elle.

La Commission demandera donc qu'Énergie NB sollicite son approbation pour toute modification prévue aux politiques sur le service aux clients du BPT, susceptible d'influer sur tout paiement, unique ou périodique, qu'Énergie NB pourrait exiger d'un client.

#### Les réunions publiques

Au total, huit particuliers ont présenté un mémoire à la Commission lors des réunions publiques. Six d'entre eux, Tom Grey, Don Wolverton, Roger Gionet, Michel Léger, Beverly Neilson-Harrison et Lloyd Purdy ont demandé si on devait traiter la pisciculture de la même façon que l'agriculture pour les tarifs d'électricité. Heather Arsenault a fait des observations sur le délai accordé au client pour régler sa facture avant de se voir imputer des frais financiers. Ces deux questions sont discutées en détail plus loin dans la présente décision. Ian MacKay a abordé la question des frais d'arrérages. La Commission a informé M. MacKay qu'une audience prévue pour le 24 juin 1992 étudierait une proposition d'Énergie NB concernant les frais d'arrérages. Cette question ne

sera donc pas traitée dans la présente décision.

La Commission remercie tous les particuliers qui ont pris le temps de présenter leurs opinions lors de ces réunions. La réponse d'Énergie NB à chacune des questions soulevées est discutée plus loin dans la présente décision.

La Commission estime que la faible participation du public aux nombreuses réunions, dont la tenue fut bien annoncée, constitue, dans une large mesure, un indice que les clients sont heureux des services que leur dispense Énergie NB.

### Pisciculture

Comme il a été mentionné ci-dessus, six des particuliers qui se sont présentés aux réunions publiques sont d'avis que les entreprises de pisciculture devraient être traitées de la même façon que les exploitations agricoles.

Le BPT (v.g. B-2) définit ainsi une "exploitation agricole":

"Exploitation agricole: Une Exploitation agricole est une propriété où se poursuivent des opérations agricoles. Les opérations agricoles sont censées comprendre la culture de plein champ, y compris la production des céréales, légumes, semences et fourrage, la production de produits laitiers

et de produits d'origine animale, y compris le lait et la crème, les oeufs, la viande et la volaille, les écloseries de volaille, les pépinières et les serres pour les cultures vivrières et la production de plantes à repiquer et l'élevage des animaux à fourrure et des abeilles.

Le travail sur l'Exploitation agricole peut être effectué soit par l'exploitant tout seul ou aidé des membres de son ménage ou d'employés engagés à cet effet, soit par une association, une société ou toute autre organisation."

La Commission constate que la dernière mention des exploitations agricoles dans l'historique des tarifs, déposé par Énergie NB comme la pièce ENB 38, se rapporte à un changement de tarif en 1959. À ce moment-là, il y avait un surplus d'électricité et, en persuadant les exploitants agricoles de passer au courant de 220 volts, de nouveaux appareils pouvaient être branchés. Pour y parvenir, Énergie NB a accordé le tarif résidentiel d'incitation aux exploitants agricoles qui passeraient au courant de 220 volts et satisferaient à certaines exigences. Dans la pièce ENB 38, rien ne porte à croire que la définition des termes, plus particulièrement celui d'une exploitation agricole, n'ait jamais été révisée et, d'après ce qui précède, certainement pas depuis 1959.

Les principales inquiétudes exprimées au nom de l'industrie de la pisciculture furent les suivantes:

- ▶ La pisciculture n'est pas comprise dans la définition d'une exploitation agricole, et
- ▶ Même si l'on retrouve le mot "comprendre" dans la définition d'une exploitation agricole, il est interprété dans la pratique comme signifiant "sont" de sorte que seules les exploitations qui entrent dans les catégories spécifiées ont droit au service en tant qu'exploitation agricole.

Les témoins d'Énergie NB ont affirmé que la question avait été examinée et que le bureau exécutif avait accepté une recommandation de modification après que l'intervenant pour le public a soulevé la question en septembre 1991. L'examen a révélé que la pisciculture peut être classée en trois groupes distincts: les établissements de pisciculture, les viviers sur une propriété privée et les autres exploitations d'élevage de poissons et entreprises de la pêche.

Ayant examiné l'utilisation de l'électricité dans un établissement de pisciculture, Énergie NB a conclu qu'il s'agissait du processus de l'éclosion de l'oeuf jusqu'au saumoneau, faisant appel à une technologie assez complexe. Puisque le BPT précise à la page N-8 que toute entreprise de transformation devrait être facturée au tarif de la petite entreprise industrielle, ces clients ont maintenant droit à ce tarif.

Énergie NB a remarqué que les besoins d'énergie pour exploiter un vivier sur une propriété privée sont minimes ou

inexistants. Conformément à la politique du BPT concernant l'usage combiné, ces clients auraient droit au tarif résidentiel.

Les "autres exploitations d'élevage de poissons ou de pisciculture" comprennent les exploitations d'élevage de poissons sur terre, les cages et autres types d'exploitations qu'Énergie NB n'a pas encore évaluées pleinement. Énergie NB a signalé que ces clients paient actuellement le tarif du service général. Par suite des inquiétudes exprimées au cours des réunions publiques, Énergie NB s'est engagée à réviser la classification de ce groupe. La Commission croit comprendre qu'une décision ou une recommandation sera présentée sous peu. La Commission s'attend à ce qu'Énergie NB effectue cette révision avant la fin de l'année 1992.

La Commission est convaincue que les inquiétudes exprimées par les clients au cours des réunions publiques et de l'audience étaient justifiées. En ce qui concerne les établissements de pisciculture et les viviers sur les propriétés privées, Énergie NB mérite des félicitations pour les mesures immédiates prises en vue de définir le problème et de le régler.

La Commission, dans sa décision relative au processus de répartition des coûts et de planification tarifaire d'Énergie NB, a incité l'entreprise à effectuer dans les plus brefs délais son étude sur la charge planifiée en ce qui concerne le profil de ses



divers clients en matière d'usage d'électricité. Ces renseignements aideraient grandement à classer équitablement tous les clients, dont les exploitations piscicoles et agricoles.

### Règlement des factures

Dans le BPT, il est déclaré que:

"Toutes les factures d'Énergie NB sont payables sur réception. Des frais d'arrérages sont exigibles si le paiement est reçu après la date indiquée sur la facture. Pour tous les abonnés, sauf les usagers industriels, les frais d'arrérages portent sur le montant non encore payé à la date de la facture suivante. Les frais d'arrérages ne sont pas rajustés au prorata.

Pour les usagers industriels, les frais d'arrérages portent sur tout montant non encore payé trente jours après la date de la facture. Le montant d'arrérages est calculé à partir de la date de la facture jusqu'à la date de réception du paiement."

Dans ses réponses aux questions, Énergie NB a fait savoir que les factures de tous les clients, sauf les usagers industriels, sont payables 20 jours après la date de la facture. En raison de cette politique, on s'est dit préoccupé par le fait que la plupart des clients ne bénéficient que de 20 jours pour payer leur facture tandis que les usagers industriels bénéficient de 30 jours.

Néanmoins, les témoins d'Énergie NB ont expliqué que les frais d'arrérages ne sont pas imputés lorsque le paiement est reçu

avant la date de la facture suivante. Puisqu'il y a en moyenne 30 jours entre les factures, sauf dans le cas des usagers industriels, tous les clients sont traités de façon identique.

Il se peut qu'une facture payée auprès d'une agence ait été payée avant la date de la facture suivante, mais que le paiement ne soit pas parvenu à temps à Énergie NB. Dans ce cas, des frais d'arrérages paraîtraient sur la facture. Toutefois, le client serait crédité d'un montant égal aux frais d'arrérages lorsque l'agent enverrait le paiement à Énergie NB.

La Commission conclut que cette pratique entraîne un traitement uniforme pour tous les clients de la province. La Commission craint que l'explication fournie aux clients soit insuffisante et que le BPT ne décrive pas pleinement la pratique, ce qui porte à confusion et donne aux clients une impression de contradiction.

La Commission recommande donc qu'Énergie NB:

- ▶ rédige une explication de la méthode à suivre qui pourrait être adressée à tout client manifestant son inquiétude;
- ▶ s'assure que tous ses employés affectés au service à la clientèle connaissent bien la manière de faire et soient en mesure de l'expliquer clairement;
- ▶ envisage de réviser la politique définie dans le BPT pour qu'elle exprime ce qui se fait en pratique.

### INTERVENANT pour le PUBLIC

Suite au témoignage de M. O'Rourke, l'intervenant pour le public a présenté à la Commission plusieurs recommandations qui touchent surtout la présentation et la mise en page et certaines suggestions portant sur des ajouts estimés importants.

#### Présentation et mise en page

Les suggestions de M. O'Rourke concernant la présentation et la mise en page peuvent se résumer comme suit:

1. Que les politiques sont généralement trop longues, qu'on y trouve des répétitions et que les politiques sur le service aux clients devraient être publiées dans un livret séparé;
2. Que l'ordre est mal établi et que les articles devraient suivre l'ordre où le client intervient auprès d'Énergie NB;
3. Que la mise en page soit modifiée pour que les révisions et modifications soient possibles sans changer plusieurs pages.

Après l'examen des explications fournies par les témoins d'Énergie NB quant à la longueur du manuel, la manière dont on s'en sert et les raisons qui motivent l'ordre de la présentation, la Commission conclut qu'aucun des changements proposés ci-dessus n'est nécessaire à ce moment.

Accessibilité aux politiques sur le service aux clients

M. O'Rourke s'est dit préoccupé de ce que ces politiques ne soient pas aussi faciles d'accès aux clients qu'elles devraient l'être. Il a recommandé qu'on publie un texte abrégé intitulé "conditions" que les clients pourraient se procurer et qu'un résumé des "conditions" soit adressé à tous les clients tous les ans.

Les témoins d'Énergie NB ont estimé qu'un tel abrégé pourrait avoir une certaine valeur. Ils ont fait savoir qu'à la sortie de la présente audience, Énergie NB étudierait le pour et le contre d'un tel document et déciderait si elle devait en publier un.

La Commission s'inquiète aussi de l'accessibilité des politiques. Les clients ne savent peut-être pas qu'elles existent, qu'ils peuvent s'en procurer un exemplaire ou qu'ils sont liés par les conditions que comporte le BPT. La Commission recommande l'élaboration d'une politique qui préciserait que les clients non contractuels doivent être avisés une fois par année qu'ils sont liés par les conditions prévues dans le BPT qu'ils peuvent consulter au bureau régional le plus près.

### Définition des termes

Dans son témoignage, M. O'Rourke a suggéré que la section B-3 du BPT, définition des termes, soit développée. M. Gilliss a déclaré qu'il était d'accord avec la suggestion et qu'Énergie NB avait l'intention de réviser cette section en tenant compte des suggestions faites par M. Vander Veen lors de l'audience sur la répartition des coûts et de la planification tarifaire et celles faites par M. O'Rourke.

La Commission est satisfaite de l'engagement d'Énergie NB à réviser la section B-3 du BPT et s'attend à ce que les termes touchant la pisciculture y soient inclus. La Commission recommande en outre l'examen de toutes les définitions pour qu'elles reflètent les circonstances actuelles.

### Ajouts aux politiques

L'intervenant pour le public a jugé que les politiques étaient incomplètes puisqu'elles ne comportaient pas les éléments suivants:

1. Une méthode exigeant l'approbation de la Commission pour toute modification aux politiques sur le service aux clients;
2. La marche à suivre pour le règlement des désaccords qui permettrait à la Commission de régler tout désaccord

irrésolu entre un client et Énergie NB;

3. Une mention de déclaration contraire par un employé ou un agent d'Énergie NB où il serait déclaré qu'aucun employé ne peut agir en violation des politiques établies.

La Commission n'estime pas qu'il soit nécessaire d'établir une méthode de modification ou de révision. La Loi confère un mandat bien précis à la Commission et toute proposition de révision ou d'adjonction susceptible d'influer sur les frais, tarifs et droits sera traitée conformément aux dispositions de la Loi.

La Loi ne donne pas à la Commission la compétence de régler les désaccords entre le service public et ses clients. Bien que l'intervenant pour le public ait soutenu que cette méthode de règlement des désaccords serait préférable du point de vue du client, la Commission ne peut prendre aucune mesure concernant cette suggestion.

M. Bhutani a souligné que les employés sont formés de sorte qu'ils ne fassent aucune déclaration contradictoire. Toutefois, il a affirmé qu'il pourrait s'avérer "utile d'incorporer une déclaration précise à cet effet dans le BPT conformément à la suggestion de M. O'Rourke" (Transcription page 14, volume 26). La Commission accepte cette affirmation comme un engagement selon lequel Énergie NB incorporera une telle déclaration dans le BPT.

## QUESTIONS DIVERSES

### Responsabilités du client

La section D-1 du BPT précise les responsabilités du client en ce qui concerne les installations d'Énergie NB ou les installations louées qui sont situées sur la propriété du client. Elle précise que le client indemniserá Énergie NB des frais de réparation ou de remplacement des installations, en cas de dommages non causés par l'usure normale.

En réponse à une question de Me Colwell à savoir si le client était tenu responsable des dommages causés par un désastre naturel, tel que défini dans la Loi ou en matière d'assurance, M. Gilliss a affirmé qu'Énergie NB ne ferait pas payer les clients pour des dégâts causés par un désastre naturel.

La Commission recommande que le BPT soit révisé pour tenir compte de ce qui précède et, en attendant, qu'Énergie NB conseille aux responsables de ces questions d'appliquer cette politique de façon uniforme à travers la province.

### Régime de paiements équax


La section G-2 du BPT portant sur l'admissibilité exclut

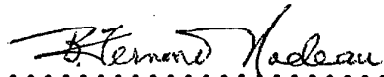
explicitement les clients saisonniers de l'option de paiements équax. Lorsqu'on a demandé à M. Bhutani pourquoi cette option n'était pas offerte aux clients saisonniers, il a répondu qu'Énergie NB n'en avait pas perçu le besoin et qu'aucun client saisonnier n'avait demandé le service. À son avis, ce service n'est pas nécessaire.

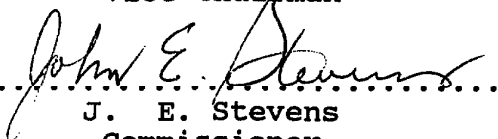
La Commission remarque qu'environ 16 000 clients saisonniers sont desservis par Énergie NB et, étant donné le nombre de clients habituels qui utilisent cette option, elle serait très surprise qu'aucun client saisonnier ne choisisse cette option si elle lui était offerte. La Commission recommande qu'Énergie NB étudie la possibilité d'offrir ce service aux clients saisonniers ou bien qu'elle fasse d'abord un sondage pour y déterminer le niveau d'intérêt.



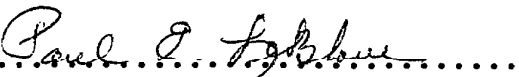
Dated at the City of Saint John, N.B. this 15<sup>th</sup> day of  
July, 1992.

  
.....  
David C. Nicholson  
Chairman

  
.....  
B. Fernand Nadeau  
Vice-Chairman

  
.....  
J. E. Stevens  
Commissioner

  
.....  
Claudette Stymiest  
Commissioner

  
.....  
Paul E. LeBlanc  
Commissioner