

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTIÈME LÉGISLATURE

## **Commission des finances publiques**

### **Rapport**

Étude détaillée du projet de loi n° 21 – Loi visant l’optimisation de l’action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises  
(Texte adopté avec des amendements)

Procès-verbaux des séances du 25, 26 et 27 mars 2013

**Dépôt à l’Assemblée nationale :**  
**n° 504-20130328**

---

**QUÉBEC**



**TABLE DES MATIÈRES**

PREMIÈRE SÉANCE, LE LUNDI 25 MARS 2013 .....	1
ORGANISATION DES TRAVAUX .....	1
REMARQUES PRÉLIMINAIRES .....	2
ÉTUDE DÉTAILLÉE.....	2
DEUXIÈME SÉANCE, LE MARDI 26 MARS 2013 .....	6
ORGANISATION DES TRAVAUX .....	6
ÉTUDE DÉTAILLÉE (suite) .....	7
TROISIÈME SÉANCE, LE MERCREDI 27 MARS 2013 .....	10
ORGANISATION DES TRAVAUX .....	10
ÉTUDE DÉTAILLÉE (suite) .....	11
REMARQUES FINALES .....	12

**ANNEXES**

- I. Amendements adoptés
- II. Amendements retirés
- III. Liste des documents déposés



Première séance, le lundi 25 mars 2013

Mandat : Étude détaillée du projet de loi n° 21 – Loi visant l’optimisation de l’action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises (Ordre de l’Assemblée le 20 mars 2013)

Membres présents :

M. Gautrin (Verdun), vice-président

M<sup>me</sup> Beaudoin (Mirabel) en remplacement de M. Chapadeau (Rouyn-Noranda-Témiscamingue)

M. Drolet (Jean-Lesage)

M. Ferland (Ungava) en remplacement de M. Claveau (Dubuc)

M<sup>me</sup> Gadoury-Hamelin (Masson) en remplacement de M. Pelletier (Rimouski)

M. Lévesque (Vanier-Les Rivières), porte-parole du deuxième groupe d’opposition en matière d’emploi et de solidarité sociale en remplacement de M. Dubé (Lévis)

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau), ministre de l’Emploi et de la Solidarité sociale

M. Therrien (Sanguinet)

M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce), porte-parole de l’opposition officielle en matière d’emploi et d’économie sociale, en remplacement de M. Bachand (Outremont)

Autres participants (par ordre d’intervention) :

M. Pierre E. Rodrigue, président-directeur général par intérim, Services Québec

M<sup>e</sup> Pierre Ferland, ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale

---

La Commission se réunit à la salle du Louis-Joseph-Papineau de l’hôtel du Parlement.

À 14 h 02, M. Gautrin (Verdun) déclare la séance ouverte.

**ORGANISATION DES TRAVAUX**

M. le président donne lecture du mandat de la Commission.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

**REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau), M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce), M. Lévesque (Vanier-Les Rivières) et M. Gauthrin (Verdun) font des remarques préliminaires.

**ÉTUDE DÉTAILLÉE**

Avec la permission de M. le président, M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) dépose le document coté CFP-025 (annexe III).

Article 1 : L'article 1 est adopté.

Article 2 : Un débat s'engage.

Il est convenu de permettre à M. Rodrigue de prendre la parole.

Le débat se poursuit.

Article 2 : M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) propose l'amendement coté Am 1 (annexe I).

À 15 h 22, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 7 minutes.

Après débat, l'amendement est adopté.

Le débat se poursuit.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 2 (annexe I).

À 15 h 38, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

Après débat, l'amendement est adopté.

Le débat se poursuit.

M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) propose l'amendement coté Am 2 (annexe I).

Le débat se poursuit.

M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) propose l'amendement coté Am a (annexe II).

À 15 h 44, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

Le débat se poursuit.

Avec le consentement de la Commission, M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) retire l'amendement coté Am a.

À 16 h 05, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 7 minutes.

M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) propose l'amendement coté Am 3 (annexe I).

L'amendement est adopté.

Le débat se poursuit.

À 16 h 23, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

Le débat se poursuit.

À 16 h 36, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

Il est convenu d'étudier de nouveau l'amendement coté Am 2 adopté précédemment.

Avec le consentement de la Commission, M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) retire l'amendement coté Am 2.

Par conséquent, l'amendement Am 2 porte maintenant la cote Am b (annexe II).

M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) propose l'amendement coté Am c (annexe II).

À 16 h 40, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

Un débat s'engage.

Avec le consentement de la Commission, M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce) retire l'amendement coté Am c.

À 16 h 55, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 4 (annexe I).

Après débat, l'amendement est adopté.

Le débat se poursuit.

Il est convenu de permettre à M<sup>c</sup> Ferland de prendre la parole.

Le débat se poursuit.

À 17 h 17, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

M. Gautrin (Verdun) propose l'amendement coté Am d (annexe II).

Il est convenu de suspendre l'étude de l'amendement coté Am d.

À 17 h 23, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

M. Gautrin (Verdun) propose l'amendement coté Am 5 (annexe I).

Après débat, l'amendement est adopté.

M. Gautrin (Verdun) propose l'amendement coté Am e (annexe II).

À 17 h 34, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 6 minutes.

Le débat se poursuit.

Il est convenu de suspendre l'étude de l'amendement coté Am e et de l'article 2.

Articles 3 et 4 : Après débat, les articles 3 et 4 sont adoptés.

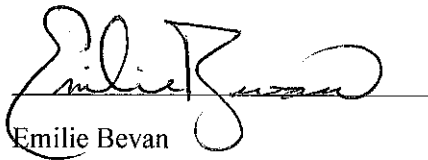
Article 5 : Un débat s'engage.



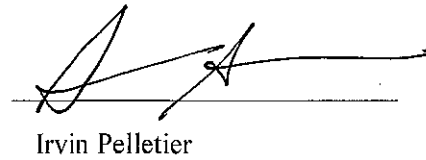
À 18 h 01, M. le président lève la séance et la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,



Emilie Bevan



Irvin Pelletier

EB/ag

Québec, le 25 mars 2013



Deuxième séance, le mardi 26 mars 2013

Mandat : Étude détaillée du projet de loi n° 21 – Loi visant l’optimisation de l’action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises (Ordre de l’Assemblée le 20 mars 2013)

Membres présents :

M. Pelletier (Rimouski), président  
M. Gautrin (Verdun), vice-président

M. Claveau (Dubuc)  
M. Drolet (Jean-Lesage)  
M. Dubourg (Viau)  
M. Goyer (Deux-Montagnes) en remplacement de M. Chapadeau (Rouyn-Noranda-Témiscamingue)  
M. Lévesque (Vanier-Les Rivières), porte-parole du deuxième groupe d’opposition en matière d’emploi et de solidarité sociale en remplacement de M. Dubé (Lévis)  
M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau), ministre de l’Emploi et de la Solidarité sociale  
M. Therrien (Sanguinet)  
M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce), porte-parole de l’opposition officielle en matière d’emploi et d’économie sociale, en remplacement de M. Bachand (Outremont)

Autres participants (par ordre d’intervention) :

M<sup>e</sup> Pierre Ferland, ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale  
M. Pierre E. Rodrigue, président-directeur général par intérim, Services Québec  
M<sup>e</sup> Marie-Ève Beaulieu, ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Hippolyte-La Fontaine de l’hôtel du Parlement.

À 15 h 39, M. Pelletier (Rimouski) déclare la séance ouverte.

**ORGANISATION DES TRAVAUX**

M. le président donne lecture du mandat de la Commission.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

**ÉTUDE DÉTAILLÉE (suite)**

Article 5 (suite) : Un débat s'engage.

Il est convenu de permettre à M<sup>e</sup> Ferland de prendre la parole.

Le débat se poursuit.

Il est convenu de permettre à M. Rodrigue de prendre la parole.

Le débat se poursuit.

À 16 h 05, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 6 (annexe I).

Après débat, l'amendement est adopté.

L'article 5, amendé, est adopté.

Il est convenu de reprendre l'étude de l'article 2 suspendue précédemment.

Article 2 (suite) : Un débat s'engage.

À 17 h 17, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 7 minutes.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am f (annexe II).

Un débat s'engage.

Avec le consentement de la Commission, M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) retire l'amendement coté Am f.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 7 (annexe I).

Un débat s'engage.

Il est convenu de suspendre l'étude de l'amendement.

Il est convenu d'étudier de nouveau les amendements cotés Am 1, Am 3, Am 4 et Am 5 adoptés précédemment.

Avec le consentement de la Commission, M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) retire les amendements cotés Am 1, Am 3, Am 4 et Am 5.

Par conséquent, l'amendement Am 1 porte maintenant la cote Am g, l'amendement Am 3 la cote Am h, l'amendement Am 4 la cote Am i, l'amendement Am 5 la cote Am j (annexe II).

Il est convenu de reprendre l'étude des amendements cotés Am e et Am d suspendue précédemment.

Avec le consentement de la Commission, M. Gautrin (Verdun) retire les amendements cotés Am e et Am d.

Il est convenu de reprendre l'étude de l'amendement coté Am 7 suspendue précédemment.

L'amendement est adopté.

L'article 2, amendé, est adopté.

Article 6 : Un débat s'engage.

Il est convenu de permettre à M<sup>e</sup> Beaulieu de prendre la parole.

Après débat, l'article 6 est adopté à la majorité des voix.

Article 7 : L'article 7 est adopté.

Article 8 : Un débat s'engage.

Il est convenu de suspendre l'étude de l'article 8.

Article 9 : Un débat s'engage.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 8 (annexe I).

Après débat, l'amendement est adopté et l'article 9 est donc supprimé.

Article 10 : L'article 10 est adopté.

Article 11 : M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 9 (annexe I).

Après débat, l'amendement est adopté.

L'article 11, amendé, est adopté.

Article 12 : L'article 12 est adopté.

Article 13 : Après débat, l'article 13 est adopté.

Article 14 : Après débat, l'article 14 est adopté.

Articles 15 à 19 : Les articles 15 à 19 sont adoptés.

Article 20 : Un débat s'engage.

Il est convenu de suspendre l'étude de l'article 20.

Il est convenu de procéder à l'étude de l'annexe I.

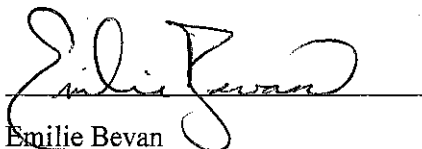
Annexe I : M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 10 (annexe I).

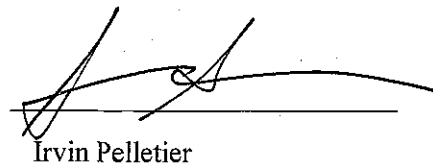
Un débat s'engage.

À 18 heures, M. le président lève la séance et la Commission ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

  
Emilie Bevan

  
Irvin Pelletier

EB/ag

Québec, le 26 mars 2013

Troisième séance, le mercredi 27 mars 2013

Mandat : Étude détaillée du projet de loi no 21 – Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises (Ordre de l'Assemblée le 20 mars 2013)

Membres présents :

- M. Pelletier (Rimouski), président
- M. Gautrin (Verdun), vice-président
  
- M. Claveau (Dubuc)
- M. Drolet (Jean-Lesage)
- M. Goyer (Deux-Montagnes) en remplacement de M. Therrien (Sanguinet)
- M. Lévesque (Vanier-Les Rivières), porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière d'emploi et de solidarité sociale, en remplacement de M. Dubé (Lévis)
- M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau), ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- M. Richer (Argenteuil), en remplacement de M. Chapadeau (Rouyn-Noranda-Témiscamingue)
- M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce), porte-parole de l'opposition officielle en matière d'emploi et d'économie sociale, en remplacement de M. Bachand (Outremont)

Autre participant :

- M. Pierre E. Rodrigue, président-directeur général par intérim, Services Québec

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Hyppolite-La Fontaine de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 29, M. Pelletier (Rimouski) déclare la séance ouverte.

**ORGANISATION DES TRAVAUX**

M. le président donne lecture du mandat de la Commission.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

**ÉTUDE DÉTAILLÉE (suite)**

Annexe I (suite) : Le débat se poursuit.

Il est convenu de permettre à M. Rodrigue de prendre la parole.

Après débat, l'amendement est adopté.

L'annexe I, amendée, est adoptée.

Article 20 (suite) : Après débat, l'article 20 est adopté.

Article 21 : Après débat, l'article 21 est adopté.

Articles 22 à 25 : Les articles 22 à 25 sont adoptés.

Article 26 : M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 11 (annexe I).

L'amendement est adopté.

L'article 26, amendé, est adopté.

Article 27 : M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 12 (annexe I).

L'amendement est adopté.

L'article 27, amendé, est adopté.

Article 8 : Un débat s'engage.

M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) propose l'amendement coté Am 13 (annexe I).

L'amendement est adopté.

L'article 8, amendé, est adopté.

Intitulés des chapitres : Les intitulés des chapitres sont adoptés.



Titre du projet de loi : Le titre du projet de loi est adopté.

Sur motion de M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau), la Commission recommande la renumérotation du projet de loi amendé.

M. le président propose :

QUE la Commission procède à l'ajustement des références contenues dans les articles du projet de loi afin de tenir compte de la mise à jour continue du Recueil des lois et des règlements du Québec effectuée en vertu de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec (chapitre R-2.2.0.0.2).

La motion est adoptée.

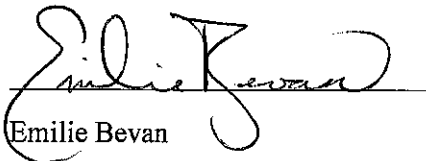
#### REMARQUES FINALES

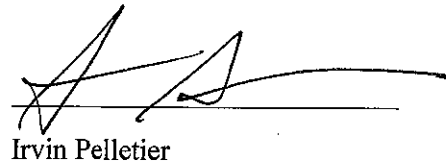
M<sup>me</sup> Weil (Notre-Dame-de-Grâce), M. Lévesque (Vanier-Les Rivières) et M<sup>me</sup> Maltais (Taschereau) font des remarques finales.

À 12 h 02, M. le président lève la séance et la Commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

  
Emilie Bevan

  
Irvin Pelletier

EB/ag

Québec, le 27 mars 2013



**ANNEXE I**

**Amendements adoptés**



L'amendement coté Am 1 porte maintenant la cote Am g.

L'amendement coté Am 2 porte maintenant la cote Am b

L'amendement coté Am 3 porte maintenant la cote Am h

L'amendement coté Am 4 porte maintenant la cote Am i



L'amendement coté Am 5 porte maintenant la cote Am j

Am 6  
(ART. 5)

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

## ARTICLE 5

### AMENDEMENT

À l'article 5 du projet de loi, remplacer l'article 57.4 proposé par les suivants :

« 57.4. Le ministre doit se doter d'une politique d'examen et de traitement des plaintes qui lui sont formulées à l'égard de la prestation des services qu'il rend et de l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de sa compétence.

« 57.5. Le ministre désigne une unité administrative distincte des unités chargées de la prestation des services ou de l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de sa compétence pour exercer des fonctions de traitement des plaintes.

« 57.6. Toute plainte reçue par cette unité administrative doit être traitée avec célérité et faire l'objet d'une vérification et d'une analyse, sauf si elle est manifestement non fondée, notamment si elle ne porte pas sur l'une des matières prévues à la présente loi.

« 57.7. La personne qui a formulé une plainte doit être informée du résultat de la vérification effectuée, de même que des modalités de recours, s'il en est.

Le premier alinéa n'a pas pour effet de permettre la divulgation d'un renseignement confidentiel.

« 57.8. Dans le rapport annuel de gestion du ministère, le ministre fait état, notamment, de la politique visée à l'article 57.4, du nombre et de la nature des plaintes qui lui ont été formulées, des moyens mis en place pour y remédier, des suites qui leur ont été données et des constatations sur la satisfaction des personnes ayant formulé une plainte.».

*Morle*  
JB

AM 7  
(ART. 2)

**Projet de loi n° 21**  
**Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises**

**ARTICLE 2**

**AMENDEMENT**

À l'article 2 du projet de loi, remplacer le paragraphe 2° proposé par le suivant :

« 2° par l'ajout, après le deuxième alinéa, du suivant :

« En matière de services aux citoyens et aux entreprises, le ministre a pour mission de leur offrir, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Dans ce cadre, le ministre :

- 1° veille à ce que soit développée, de façon à en assurer l'efficacité, une prestation intégrée des services et assure une présence gouvernementale dans toutes les régions du Québec, en fonction des orientations déterminées par le gouvernement;
- 2° offre des services de renseignements aux citoyens et aux entreprises et assure leur aiguillage quant à la prestation de services qui peuvent leur être rendus;
- 3° s'assure que le ministère fournisse, à titre de porte d'entrée principale, les services utiles à la création et à l'exploitation d'entreprises en facilitant l'accessibilité aux formalités notamment d'enregistrement, de modification et de déclaration;
- 4° utilise de façon optimale les technologies de l'information dans la prestation des services tout en se préoccupant du choix des citoyens et des entreprises quant à leur mode de livraison;
- 5° favorise l'accessibilité des documents publics aux citoyens et aux entreprises;
- 6° encourage la concertation et le partenariat dans la prestation des services;
- 7° propose à toute personne, ministère ou organisme avec qui il peut conclure des ententes, des moyens visant à faciliter le développement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises. ».

*Adopté*  
*SB*

*en tenant compte des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1);*

Am 8  
(ART. 9)

Projet de loi n° 21  
Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

ARTICLE 9

AMENDEMENT

Supprimer l'article 9 du projet de loi.

Alou  
SB

AM 9  
(ART. 11)

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

**ARTICLE 11**

**AMENDEMENT**

Insérer, avant l'article 11 du projet de loi, l'article suivant :

« 10.1. L'article 38 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1) est modifié par la suppression, dans le premier alinéa, de la deuxième phrase. ».

*Alain Lévesque*  
*AL*

AM 10  
(Annexe 1)

**Projet de loi n° 21**  
**Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises**

---

**ANNEXE I**

**AMENDEMENT**

Remplacer l'Annexe I du projet de loi par la suivante :

« ANNEXE I  
(Article 20)

**FONDS DES BIENS ET DES SERVICES**

**PRÉVISIONS DE DÉPENSES ET D'INVESTISSEMENTS 2013-2014**

<b>Revenus</b>	<b>97 004 537 \$</b>
<b>Dépenses</b>	<b><u>96 833 937 \$</u></b>
<b>Surplus (déficit) de l'exercice</b>	<b><u>170 600 \$</u></b>
<b>Investissements</b>	
Investissement en immobilisations	7 318 279 \$
Solde des emprunts ou avances	(9 143 978\$)

».

*Monti*  
16/9/13

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

AM 11  
(ART. 26)

---

ARTICLE 26

AMENDEMENT

À l'article 26 du projet de loi, remplacer « à l'article 57.4 » par « aux articles 57.4 à 57.8 ».

*Alpette*  
JB

Am 12  
(ART. 27)

Projet de loi n° 21  
Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

ARTICLE 27

AMENDEMENT

Remplacer l'article 27 du projet de loi par les suivants :

« 26.1. Les dispositions de la présente loi ont effet depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013 et les actes accomplis par Services Québec à compter de cette date et jusqu'au (*indiquer ici la date de la sanction de la présente loi*) sont réputés avoir été accomplis par le ministre.

« 27. La présente loi entre en vigueur le (*indiquer ici la date de la sanction de la présente loi*). ».

Alouette  
B



Am 13  
(A.T. 8.)

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

**ARTICLE 8**

**AMENDEMENT**

À l'article 8 du projet de loi, ajouter à la fin de l'article 73.1 proposé, l'alinéa suivant :

« Le présent article ne s'applique pas aux organismes de l'ordre administratif institués pour exercer des fonctions juridictionnelles. ».

*Alain  
SB*



**ANNEXE II**

**Amendements retirés**



AMENDEMENT

Projet de loi 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation  
de services aux citoyens et aux entreprises

À l'article 2 du projet de loi, ajouter, dans  
le paragraphe 1<sup>o</sup> proposé par le 2<sup>e</sup> alinéa,  
lui-même proposé par le paragraphe 2 et  
après « services », des mots :

« de façon à en assurer l'efficacité ».

Letour  
JTB

~~AM 2~~  
AM b  
(ART. 2)

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

ARTICLE 2

AMENDEMENT

À l'article 2 du projet de loi, remplacer, dans le paragraphe 1° du deuxième alinéa proposé, le mot « favorise » par les mots « s'assure que soit développée ».

~~Alain~~  
SB

Retire  
SB

AMENDEMENT

Projet de loi 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation  
de services aux citoyens et aux entreprises

À l'article 2 du projet de loi, remplacer  
le paragraphe 3 proposé par le 2<sup>e</sup> alinéa,  
lui-même proposé par le paragraphe 2 par le  
suivant : « s'assure que le ministère fournisse,  
à titre de porte d'entrée principale, les services  
gouvernementaux utiles à la création, à  
l'exploitation ou au fonctionnement d'entreprises  
en facilitant l'accessibilité aux formalités  
notamment d'enregistrement, de modification et  
de déclaration ; »

Retiré  
gjs

AM d  
(ART. 2)

AMENDEMENT

Projet de loi 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation  
de services aux citoyens et aux entreprises

À l'article 2 du projet de loi, ajoutez  
à la fin du 2<sup>e</sup> alinéa proposé par le  
paragraphe 2, le paragraphe suivant :

« 5° favorise l'accès aux documents publics  
et leur diffusion ».

Retivé  
SB



Am e  
(ART. 2)

AMENDEMENT

Projet de loi 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation  
de services aux citoyens et aux entreprises

À l'article 2 du projet de loi, ajouter  
à la fin du 2<sup>e</sup> alinéa proposé par le  
paragraphe 2, le paragraphe suivant:

« 7° voit à l'utilisation optimale des  
technologies de l'information dans la  
prestation des services. »

Retiré  
SB

AM f  
(ART. 2)

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

---

ARTICLE 2

AMENDEMENT

À l'article 2 du projet de loi, remplacer le paragraphe 2° proposé par le suivant :

« 2° par l'ajout, après le deuxième alinéa, du suivant :

« En matière de services aux citoyens et aux entreprises, le ministre a pour mission de leur offrir, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Dans ce cadre, le ministre :

1° veille à ce que soit développée, de façon à en assurer l'efficacité, une prestation intégrée des services et assure une présence gouvernementale dans toutes les régions du Québec, en fonction des orientations déterminées par le gouvernement;

2° offre des services de renseignements aux citoyens et aux entreprises et assure leur aiguillage quant à la prestation de services qui peuvent leur être rendus;

3° s'assure que le ministère fournisse, à titre de porte d'entrée principale, les services utiles à la création et à l'exploitation d'entreprises en facilitant l'accessibilité aux formalités notamment d'enregistrement, de modification et de déclaration;

4° utilise de façon optimale les technologies de l'information dans la prestation des services tout en se préoccupant du choix des citoyens et des entreprises quant à leur mode de livraison;

5° encourage la concertation et le partenariat dans la prestation des services;

6° propose à toute personne, ministère ou organisme avec qui il peut conclure des ententes, des moyens visant à faciliter le développement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises. » ».

*Retini  
gb*

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

Am 1  
(ART. 2)  
Am 8

ARTICLE

2

AMENDEMENT

À L'ARTICLE 2 DU PROJET DE LOI,  
AJOUTER, DANS LE DEUXIÈME ALINÉA PROPOSÉ  
PAR LE PARAGRAPHE 2° ET APRÈS « QUÉBEC, »,  
DES MOTS « UN GUICHET MULTISERVICES AFIN DE  
LEUR PERMETTRE ».

Alte  
J.B.

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

AM 3  
(ART. 2)  
Amh.

ARTICLE 2

AMENDEMENT

À l'article 2 du projet de loi,  
remplacer dans le paragraphe 1<sup>o</sup>  
du deuxième alinéa proposé,  
le mot "favorise" par les mots  
« veille à ce que soit développée,  
de façon à en assurer l'efficacité, ».

Allyli  
EB

Projet de loi n° 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

AM 4  
(ART. 2)  
Am 2

ARTICLE

AMENDEMENT

À l'article 2 du projet de loi, remplacer  
dans le paragraphe 3<sup>o</sup> de l'alinéa proposé  
par le paragraphe 2<sup>o</sup>, les mots  
« qu'il juge nécessaires » par le mot « utiles ».

Adopté  
SB

AMENDEMENT

~~Am 5~~  
(ART. 2)  
Am j

Projet de loi 21

Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation  
de services aux citoyens et aux entreprises

À l'article 2 du projet de loi, ajouter  
à la fin du 2<sup>e</sup> alinéa proposé par le  
paragraphe 2, le paragraphe suivant:

« 6° encourage la concertation et le  
partenariat dans la prestation des  
services; »

Alpté  
SB

## **ANNEXE III**

### **Liste des documents déposés**





Liste des documents déposés

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. [Tableaux représentant les bureaux de Services Québec et des Centres locaux d'emploi, par région administrative] 2012. 15 pages. Déposé le 25 mars 2013.

CFP-025