

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.»



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.

Adopté  
GB

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. ».

Adopté  
JB

AM 10  
(Annexe I)

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

Revenus	97 004 537 \$
Dépenses	<u>96 833 937 \$</u>
Surplus (déficit) de l'exercice	<u>170 600 \$</u>

Investissements

Investissement en immobilisations	7 318 279 \$
-----------------------------------	--------------

Solde des emprunts ou avances	(9 143 978\$)
-------------------------------	---------------

».

*Adapté  
SB*

Am 11  
(ART. 26)

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 26

AMENDEMENT

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

*Allyson*  
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*). ».

Aloué  
JB

Am 13  
(ACT. 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. ».

*Allyce  
s/b*