



PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2025-2026

DIRECTION GÉNÉRALE
DE SERVICES QUÉBEC DU BAS-SAINT-LAURENT

Note aux lecteurs

Les données budgétaires et les informations sur les actions présentées dans ce document concernent l'année financière commençant le 1^{er} avril 2025 et se terminant le 31 mars 2026. Ce document présente par ailleurs certaines données qui concernent une année civile. Lorsque c'est le cas, cela est précisé.

Rédaction

Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Cette publication est accessible en ligne uniquement, dans la page Publications de la section consacrée au [ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale](#) du site Québec.ca.

Si vous éprouvez de la difficulté à consulter le document, vous pouvez obtenir de l'aide par [téléphone](#) ou par [courriel](#).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN : **978-2-555-02027-6** (PDF)

© Gouvernement du Québec

Mot de la directrice générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent

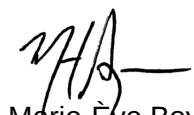
C'est avec une grande fierté que je vous présente le Plan d'action régional 2025-2026 de Services Québec du Bas-Saint-Laurent. Ce plan, qui vise à répondre aux besoins spécifiques de notre région, est le fruit d'une vaste consultation du personnel de Services Québec et du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT). Services Québec en assurera la mise en œuvre en collaboration avec son réseau de partenaires, notamment les organismes spécialisés en employabilité de la région.

Notre engagement envers le développement économique et social du Bas-Saint-Laurent demeure inébranlable. Nous avons identifié des priorités claires et des actions concertées afin d'améliorer l'adéquation de la main-d'œuvre actuelle et future aux besoins du marché du travail. Par ailleurs, nous viserons l'amélioration de la fonction de gestion des ressources humaines des entreprises, ainsi que l'accroissement de leur productivité, dans un contexte de transformation du marché du travail et d'incertitudes sur le plan économique.

Les membres de l'équipe de gestion de la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent se joignent à moi pour remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce plan. Votre dévouement et votre expertise sont essentiels à la réalisation de nos objectifs communs. Ensemble, nous continuerons à bâtir une région dynamique et prospère.

Merci de votre confiance et de votre engagement continu.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MEB' followed by a horizontal line.

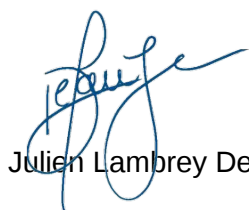
Marie-Ève Boyer

Mot du président du Conseil régional des partenaires du marché du travail

Au nom du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) du Bas-Saint-Laurent, je suis heureux de vous présenter le Plan d'action régional 2025-2026 (PAR) de Services Québec. Notre région, riche en ressources et en talents, se distingue par son dynamisme et sa capacité à innover pour répondre aux défis du marché du travail. Élaboré par la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent et appuyé par les membres de notre Conseil régional des partenaires du marché du travail — composé de représentantes et représentants de la main-d'œuvre, d'entreprises, du milieu de l'enseignement, d'organismes communautaires spécialisés en employabilité et d'organismes gouvernementaux —, ce Plan d'action régional propose des actions adaptées à la réalité bas-laurentienne du marché du travail.

Notre contexte régional et notre réalité caractérisée à la fois par la ruralité, l'économie du savoir, le dynamisme entrepreneurial et un secteur public prépondérant, nous amènent comme Conseil à vouloir miser sur la collaboration régionale pour relever les défis de la main-d'œuvre et de l'emploi. Nous nous appliquerons donc à stimuler les possibilités de collaboration au cours de la prochaine année.

Conformément aux dispositions légales, le présent Plan d'action régional a été approuvé par le CRPMT le 1^{er} avril 2025 et a ensuite été transmis à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) qui l'a soumis à la ministre de l'Emploi. Je remercie l'équipe très dynamique de Services Québec et les membres du CRPMT pour leur contribution dans la réalisation de ce plan qui guidera les interventions de Services Québec durant la prochaine année.



Julien Lambrey De Souza

Table des matières

Introduction.....	1
La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent.....	3
De multiples programmes et services offerts.....	3
Des partenaires importants.....	4
L'évolution du marché du travail et les principaux enjeux régionaux	5
Les priorités régionales et les axes d'intervention liés aux principales orientations.....	12
Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique	12
Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel	18
Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle	19
Conclusion.....	21
Annexe I – Budget	23
Annexe II – Indicateurs de résultats et cibles	24
Annexe III – Organigramme.....	25
Annexe IV – Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent.....	26

Introduction

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutient la participation de la population, des entreprises, des organismes et des communautés au développement et à la prospérité du Québec. Il accompagne ses clientèles et favorise leur autonomie. Il offre un accès simplifié aux services gouvernementaux.

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent a élaboré le présent plan d'action régional, qui s'inscrit dans la mission du Ministère. Pour ce faire, elle s'est appuyée sur le Plan stratégique 2023-2027 du Ministère ainsi que sur la planification pour l'année 2025-2026 concernant les services publics d'emploi. De plus, elle a tenu compte des responsabilités et des ressources qui lui sont confiées, des attentes de résultats qui lui ont été communiquées par les autorités ainsi que de certains facteurs de contingence comme l'évolution du marché du travail et les besoins des clientèles.

En ce qui concerne l'année 2025-2026, la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent a mené une vaste consultation auprès des membres du CRPMT, du personnel des bureaux locaux et de la Direction générale. Ces différents ateliers de travail, en plus de mobiliser le personnel et les partenaires autour des enjeux particuliers à la région, ont été l'occasion de mieux saisir les différentes préoccupations et de faire ressortir les enjeux actuels et défis à relever au cours des prochaines années.

L'analyse des tendances du marché du travail à court et moyen termes ainsi que les enjeux soulevés ont servi d'assises pour l'identification des priorités régionales. Les réflexions suscitées lors des différents ateliers de travail ont permis de mieux cerner les réalités territoriales et de planifier les interventions visant à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail et des clientèles.

Ainsi, au cours de la prochaine année, la Direction générale, conformément aux orientations ministérielles et les priorités gouvernementales, veillera à mettre en place des actions visant à accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique. Elle veillera également à partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel, ainsi qu'à faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle.

Face à la nécessité de s'adapter aux réalités changeantes du marché du travail, notamment en raison de l'incertitude économique, les interventions des services aux entreprises viseront à soutenir les

employeurs dans leurs démarches d'amélioration de la productivité, de transition vers une économie plus verte et de transformation numérique. Pour ce faire, le recours aux services-conseils et la mise en place d'interventions selon une approche proactive auprès des entreprises, notamment celles des secteurs priorités par le gouvernement, constitueront des leviers importants. Ces actions seront guidées par la volonté d'améliorer la productivité des entreprises et guideront le choix des interventions les plus porteuses, celles qui feront une réelle différence au sein des organisations.

Par ailleurs, avec l'avènement des nouvelles technologies dans le milieu du travail, les compétences requises pour occuper certaines professions sont en constante évolution, complexifiant par le fait même l'insertion des personnes éloignées du marché du travail. Par conséquent, les emplois du futur exigeront l'acquisition de nouvelles compétences dans des domaines tels que l'intelligence artificielle, la transition énergétique, ainsi que d'autres secteurs émergents. Pour soutenir ces changements, la Direction générale poursuivra ses efforts visant le développement et l'adaptation des compétences des personnes sans emploi, des travailleuses et travailleurs ainsi que des employeurs afin de répondre aux besoins changeants du marché du travail.

La tendance à la baisse des bassins de clientèle traditionnelle se poursuit et les besoins en main-d'œuvre compétente demeurent importants. Compte tenu de cette réalité, le personnel de Services Québec concentrera ses efforts sur le soutien aux personnes vulnérables sur le plan de l'emploi, qui ont besoin d'accompagnement accru pour occuper et conserver durablement un emploi. De plus, des interventions d'appoint seront menées auprès des clientèles qui auront besoin du « p'tit coup de pouce » nécessaire pour intégrer rapidement le marché du travail.

Dans le contexte actuel teinté d'incertitudes, avec des ressources limitées et des besoins en service d'emploi diversifiés, le renforcement des partenariats demeure indispensable pour répondre aux multiples enjeux de la région. La Direction générale de Services Québec entend poursuivre la mobilisation des différents acteurs du milieu dans l'optique d'apporter des réponses concertées aux besoins du marché du travail et des clientèles.

Enfin, des interventions seront aussi déployées pour l'optimisation de l'expérience client, notamment en simplifiant l'accès aux services gouvernementaux afin de répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens.

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle compte huit bureaux locaux, répartis sur le territoire pour servir la population.

L'organigramme de la Direction générale est présenté à l'annexe III.

De multiples programmes et services offerts

Services gouvernementaux

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pour mission d'offrir aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services gouvernementaux.

Ce guichet multiservice regroupe l'ensemble des services de première ligne et de deuxième ligne offerts à la population et aux entreprises, en personne, au téléphone et en ligne. Il s'agit notamment de services s'adressant aux clientèles du Ministère et à celles d'autres ministères et organismes gouvernementaux avec lesquelles le personnel de la Direction générale établit un contact direct.

Services publics d'emploi

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction des pertes d'emplois, du chômage et des obstacles à l'emploi.

Les services publics d'emploi sont offerts dans les bureaux de Services Québec. Pour offrir ces services, le Ministère collabore avec de nombreux partenaires, dont les établissements d'enseignement et les organismes spécialisés en employabilité.

Ils comprennent les services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement, qui s'adressent à l'ensemble de la population et des entreprises. Ils comprennent également les services spécialisés, qui visent à aider les personnes devant surmonter des difficultés avant d'entreprendre une démarche qui, à terme, leur permettra d'intégrer le marché du travail ou de se maintenir en emploi.

Ils comprennent enfin les services aux entreprises, qui ont pour objectif d'aider les entreprises en ce qui concerne le développement des compétences de leur main-d'œuvre et l'amélioration de leurs pratiques en gestion des ressources humaines, notamment celles relatives au recrutement ou à la rétention de la main-d'œuvre.

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent se voit allouer un budget d'intervention lui permettant d'offrir les services publics d'emploi. Pour l'année 2025-2026, le budget initial pour la région est de 19 351 431 \$. Les renseignements sur la répartition des fonds pour l'année financière en cours et pour l'année financière précédente sont présentés à l'annexe I.

Programmes d'assistance sociale

Les programmes d'assistance sociale visent à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins en vue de favoriser leur autonomie économique et sociale. Ces programmes visent également à offrir une aide et un accompagnement aux adultes qui en bénéficient et qui ne sont pas en mesure d'entreprendre une démarche menant à l'emploi.

Des partenaires importants

La Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent travaille avec différents partenaires dont la contribution est capitale pour le développement économique et social dans la région. Parmi ces partenaires, on compte le Conseil régional des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les instances de développement économique régionales.

Elle peut également compter sur la collaboration des établissements de tous les ordres d'enseignement, des organismes spécialisés en employabilité et des organismes communautaires. Leur contribution permet d'offrir, dans les bureaux de Services Québec, des services répondant aux attentes de la population et des entreprises.

La Direction générale travaille par ailleurs avec des unités administratives de nombreux ministères et organismes gouvernementaux, entre autres pour simplifier l'accès aux services et pour assurer la continuité de ceux-ci et en améliorer l'efficacité.

L'évolution du marché du travail et les principaux enjeux régionaux

Imposition de tarifs douaniers et incertitude économique : des défis qui requièrent de l'agilité

Le Plan d'action régional 2025-2026 repose sur des éléments connus au moment de son élaboration.

Récemment, l'administration américaine a annoncé l'imposition de tarifs douaniers sur les exportations canadiennes vers les États-Unis. La fréquence et l'impact des modifications liées à ces tarifs créent une grande incertitude pour les entreprises du Québec, ce qui pourrait entraîner des répercussions importantes sur l'économie et l'emploi.

Dans ce contexte, les services publics d'emploi et les partenaires du marché du travail assurent une veille afin d'en analyser les conséquences sur le marché du travail québécois et d'apporter une réponse agile aux besoins des individus et des entreprises susceptibles d'être touchés par certaines décisions du gouvernement américain.

En de telles circonstances, cette planification pourrait être ajustée dans le courant de l'année. Les orientations du Plan d'action 2025-2026 permettent d'adapter les interventions des services publics d'emploi en fonction de l'évolution de la conjoncture économique et des effets de cette dernière sur le marché du travail.

Démographie – Un défi constant

Depuis le milieu des années 1990, la population du Bas-Saint-Laurent diminue lentement, mais de façon constante, en raison d'un accroissement naturel faible et d'un solde migratoire négatif. Toutefois, entre 2018 et 2024, cette tendance s'est inversée. Au cours de cette période, une croissance démographique de 4 % a été enregistrée, portant la population à près de 205 000 habitantes et habitants en 2024, un niveau inégalé depuis l'an 2000.

La croissance démographique observée résulte principalement d'une hausse marquée du solde migratoire. Entre 2019 et 2021, cette augmentation était principalement attribuable à une amélioration de la migration interrégionale, soit les échanges migratoires avec d'autres régions du Québec. À partir de 2022, la progression du solde migratoire international, en particulier l'augmentation de l'immigration non permanente, incluant les travailleuses et les travailleurs étrangers temporaires ainsi que les étudiantes et les étudiants internationaux, est devenue le principal moteur de cette croissance.

Entre 2021-2022 et 2023-2024, le solde migratoire international a dépassé 5 000 personnes, soit un niveau deux fois supérieur au total des dix années précédentes. Cependant, durant cette période, un ralentissement du solde migratoire interrégional a été observé. Une explication possible repose sur la disponibilité limitée des logements, alors que le taux d'inoccupation s'établissait à 1 % ou moins en 2024 dans les trois principales villes de la région : Rimouski, Rivière-du-Loup et Matane alors que le taux d'inoccupation d'équilibre visé est de 3 %.

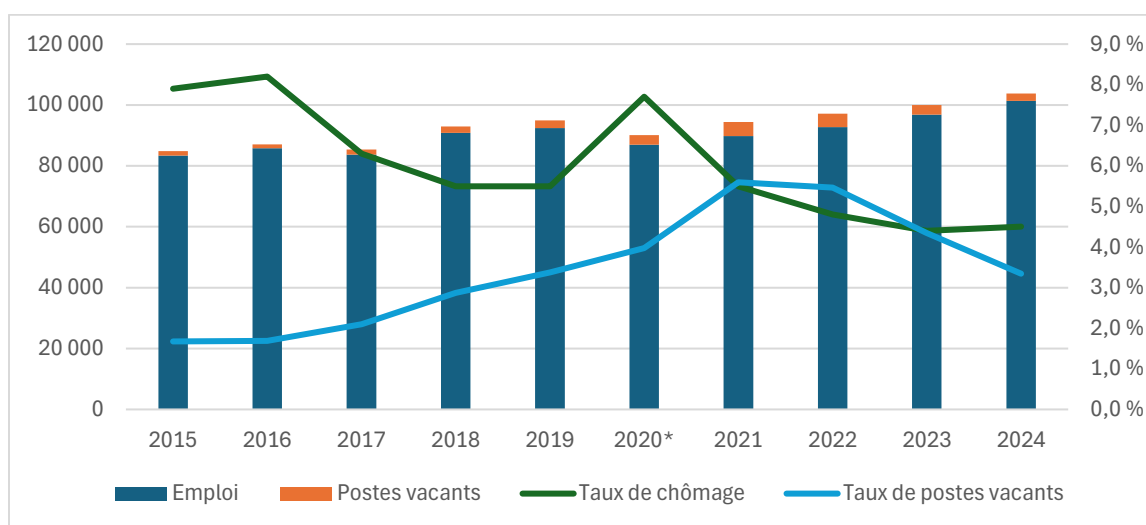
Malgré la croissance démographique récente, la population âgée de 15 à 64 ans, qui correspond au bassin de main-d'œuvre potentiel, a connu une augmentation plus modeste. Entre 2018 et 2024, cette augmentation a été inférieure à 1 %, principalement en raison du vieillissement démographique. Cette situation indique que le bassin de travailleuses et travailleurs potentiels a progressé à un rythme plus lent que la population totale.

Les prévisions démographiques 2024 de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) indiquent un retour aux tendances observées avant 2018, avec une diminution lente et constante de la population à partir de 2025. La combinaison d'un accroissement naturel négatif, attribuable au vieillissement, et d'un solde migratoire en diminution (autant interrégional qu'international), bien que toujours positif, explique cette évolution. La population âgée de 15 à 64 ans devrait, quant à elle, poursuivre son déclin jusqu'en 2031 avant d'atteindre un certain niveau de stabilité. Dans ce contexte, le marché du travail régional devra s'adapter à une diminution progressive du bassin de main-d'œuvre et aux effets du vieillissement démographique.

Marché du travail – Un répit temporaire des tensions

Du côté du marché du travail, la région du Bas-Saint-Laurent a atteint des niveaux records en 2024. Ainsi, le nombre d'emplois sur le territoire s'élevait à 101 300. Le taux d'activité atteignait 83,5 % et le taux d'emploi, 80 % pour la population âgée de 15 à 64 ans. Tous ces indicateurs représentent des sommets historiques. De son côté, le taux de chômage est demeuré stable par rapport au creux historique de 2023 (4,3 %), s'établissant à 4,5 %. Comparé aux pays de l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE), le Bas-Saint-Laurent aurait occupé le quatrième rang en 2024 en matière de taux d'emploi des 15-64 ans, derrière l'Islande, les Pays-Bas et la Suisse. Ces indicateurs suggèrent que les gains futurs en matière d'emploi et d'activité risquent d'être limités, puisque les niveaux observés s'approchent des plafonds enregistrés dans les pays industrialisés.

Parallèlement, le nombre de postes vacants a poursuivi sa baisse pour une troisième année consécutive, s'établissant à 2 508 en 2024, soit une diminution de 22 % par rapport à 2023. Le taux de postes vacants a reculé d'un point de pourcentage pour s'établir à 3,3 %. Par ailleurs, la proportion de postes vacants depuis 90 jours ou plus a diminué de plus de 10 points de pourcentage entre 2023 et 2024, passant de 50,8 % à 39,3 %. Enfin, le ratio de personnes en situation de chômage par poste vacant, un indicateur souvent utilisé pour évaluer les tensions sur le marché du travail, a atteint 1,9 en 2024, son plus haut niveau depuis la pandémie.



* Les statistiques du nombre et du taux de postes vacants de 2020 sont calculées avec le 1^{er} et 4^e trimestres seulement.

Depuis 2021, malgré une augmentation marquée du nombre d'emplois, la diminution du nombre de postes vacants et l'amélioration de plusieurs indicateurs liés aux difficultés de recrutement suggèrent un assouplissement des tensions sur le marché du travail en 2024. L'arrivée de nouvelles travailleuses et de nouveaux travailleurs, en particulier internationaux, a contribué à cette évolution, facilitant le recrutement pour les employeurs. Cependant, les enjeux démographiques combinés aux perspectives d'un solde migratoire en diminution laissent entrevoir un retour possible de la rareté de main-d'œuvre lors de périodes de conjoncture économique favorable.

Dans ce contexte, un ralentissement économique en 2025, notamment en raison de conflits commerciaux, pourrait réduire temporairement les difficultés de recrutement. Toutefois, une adaptation continue aux nouvelles dynamiques du marché du travail demeure essentielle pour les employeurs de la région. Puisque les possibilités d'augmentation du bassin de main-d'œuvre restent limitées, l'accent

devra être mis sur l'optimisation des ressources existantes. L'innovation, l'amélioration des processus en entreprise, une gestion efficace des ressources humaines, l'intégration de nouvelles technologies ainsi que le développement de compétences constituent autant de leviers pouvant renforcer la productivité et la résilience des entreprises face aux défis à venir.

L'arrivée de nouvelles technologies modifiera les compétences recherchées sur le marché du travail à court et moyen terme. Bien que des travailleuses et des travailleurs risquent de perdre leurs emplois en raison de l'automatisation, une grande majorité devra s'adapter et apprendre à travailler avec ces technologies, qui deviendront des outils essentiels. L'introduction de l'intelligence artificielle, par exemple, affectera des professions qui étaient peu exposées aux technologies auparavant, entraînant des changements significatifs dans les tâches effectuées. Par conséquent, les compétences requises dans plusieurs domaines d'emploi devraient évoluer, avec une importance croissante des compétences numériques, humaines et environnementales. En revanche, certaines compétences techniques pourraient être remplacées par la technologie. Ainsi, la formation deviendra un défi majeur dans les années à venir, notamment au sein des entreprises, qui devront accompagner leur équipe dans l'acquisition de nouvelles compétences pour rester compétitives dans un environnement en constante évolution technologique.

Services aux entreprises - En quête d'agilité et de productivité

Ces évolutions, en conjonction avec l'incertitude économique mondiale, nécessiteront plus que jamais une forte résilience et une agilité organisationnelle de la part des entreprises. Bien que des stratégies à court terme s'avèrent nécessaires pour traverser la tempête, une vision à plus long terme devient incontournable. Le Québec demeure en retard en matière de productivité par rapport à l'Ontario et plusieurs pays de l'OCDE. Ce retard de productivité mine en partie la capacité des organisations à faire preuve d'agilité et à déployer les stratégies nécessaires pour surmonter les nouvelles dynamiques du marché du travail. Si les investissements en technologies et en recherche et développement sont des vecteurs de productivité, nous constatons, au Québec, un niveau d'investissements privés relativement faibles en la matière. En revanche, les ressources humaines peuvent devenir un levier stratégique pour l'organisation en période de turbulence. Une hausse de productivité peut se définir simplement par la valeur additionnelle que l'on peut créer à partir des efforts déployés. En mettant les équipes à contribution dans une démarche d'amélioration continue et dans la révision des processus pour les optimiser, tout en donnant le droit à l'erreur, on stimule l'innovation au sein de l'organisation. Les gains qui en découlent

sont alors importants. L'intelligence collective mise à profit devient un extraordinaire catalyseur de performance, et cette efficacité soutient à son tour l'organisation en offrant l'agilité tant nécessaire pour mieux affronter différents soubresauts économiques.

L'optimisation des compétences demeure un essentiel pour s'assurer que chacune et chacun aura les acquis nécessaires pour le déploiement de nouvelles stratégies d'affaires et l'utilisation efficace des nouvelles technologies qui s'implanteront rapidement. La formation continue est un atout sur lequel il faut miser pour améliorer constamment les compétences des travailleuses et travailleurs. Cela leur permettra de mettre à profit leur plein potentiel dans des activités à valeur ajoutée et aura un effet positif sur la productivité.

L'agilité organisationnelle, la productivité et le rehaussement des compétences feront assurément partie des priorités d'accompagnement de l'équipe du service aux entreprises du Bas-Saint-Laurent.

Services aux individus – Une place pour chaque talent

Il est aussi important que chaque talent puisse trouver sa place sur le marché du travail. En soutenant les parcours des individus souhaitant intégrer le marché du travail ou se maintenir en emploi, Services Québec contribue à la diversité et au plein déploiement des bassins de main-d'œuvre. Toutefois, il demeure que certaines clientèles de Services Québec présentent des caractéristiques susceptibles de les marginaliser sur le marché du travail ou font face à des obstacles qui les rendent plus vulnérables sur le plan de l'emploi.

Toute personne résidant au Québec peut être admissible, selon certains critères, aux services spécialisés d'emploi. Le Ministère est toutefois soucieux de répondre prioritairement aux besoins des personnes confrontées à des obstacles qui complexifient leur capacité à intégrer ou à se maintenir en emploi, ce qui accroît le risque de pauvreté et d'exclusion. Par exemple :

- les personnes prestataires des programmes d'assistance sociale;
- les personnes issues de groupes sous-représentés sur le marché du travail, c'est-à-dire les individus qui présentent une ou plusieurs caractéristiques susceptibles d'entraver leur participation au marché du travail, notamment
 - les personnes handicapées,
 - les travailleuses et travailleurs expérimentés âgés de 55 ans et plus,
 - les personnes immigrantes admises au Canada depuis moins de 5 ans,

- les personnes judiciairisées,
- les Premières Nations et les Inuit,
- les personnes faiblement scolarisées,
- les jeunes âgés de 24 ans et moins,
- les femmes,
- les chefs de famille monoparentale.

Considérant que ces clientèles nécessitent un accompagnement plus soutenu afin de les guider vers une intégration durable au marché de l'emploi, Services Québec Bas-Saint-Laurent agira prioritairement auprès de ces personnes.

Les efforts continueront de se concentrer sur l'évaluation, qui est un élément essentiel pour bien cerner et comprendre les besoins de chaque personne. Cela permettra d'analyser avec précision sa situation, ses obstacles et sa vulnérabilité par rapport à l'emploi. L'évaluation joue un rôle clé dans le choix de la bonne mesure, à la bonne personne, au bon moment afin de favoriser une intégration durable en emploi, le tout en adéquation avec les besoins du marché du travail actuels et futurs.

Aussi, une partie importante des bénéficiaires de l'assistance sociale présente des besoins spécifiques. Ces personnes, souvent en situation de précarité économique, sont confrontées à des problèmes de santé mentale ou physique, à l'isolement social et à un manque de ressources. Pour surmonter ces défis et favoriser leur intégration socioprofessionnelle, un accompagnement renforcé est nécessaire. Ce processus repose sur une collaboration étroite avec les partenaires communautaires. Le développement de l'employabilité, suivi par une intégration et un maintien durable en emploi, constitue un levier essentiel pour sortir de la pauvreté, s'épanouir personnellement et s'intégrer socialement.

Services clients – Pour une meilleure accessibilité

La volonté gouvernementale est de placer la clientèle au cœur de ses actions et d'offrir des services de qualité, simples, intégrés et accessibles. Cette vision va de pair avec :

- la diversification des modes de prestation de services (en ligne, au téléphone et au comptoir) pour répondre aux différents besoins de sa clientèle;
- la poursuite de la simplification de ses communications administratives transmises dans le cadre des mesures et des programmes offerts.

Pour améliorer la visibilité et l'accessibilité des services offerts par la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent, il est crucial de poursuivre la mise en œuvre de la Planification triennale 2024-2027 visant à faire connaître les mesures et les services de Services Québec. Cette initiative vise à mieux faire connaître la gamme complète des services disponibles au niveau régional.

La poursuite du déploiement de ce plan stratégique vise les objectifs suivants :

1. Accroître la notoriété des services proposés.
2. Faciliter l'accès aux ressources gouvernementales pour les individus et les entreprises.
3. Optimiser l'utilisation des services par la population du Bas-Saint-Laurent.

Cette approche proactive permettra de renforcer la présence de Services Québec dans la région et d'assurer que les Bas-Laurentiennes et les Bas-Laurentiens bénéficient pleinement des programmes et services mis à leur disposition.

Les priorités régionales et les axes d'intervention liés aux principales orientations

Les priorités régionales établies par la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent sont les suivantes :

- Produire et diffuser une information pertinente sur le marché du travail en tant que leader en la matière.
- Intervenir auprès des clientèles vulnérables sur le plan de l'emploi pour une intégration et un maintien durable sur le marché du travail.
- Aider les employeurs, notamment les organisations issues des secteurs prioritaires, à faire face aux défis liés à la transformation numérique, à l'amélioration de la productivité et à la transition vers une économie plus verte.
- Poursuivre les collaborations novatrices en réponse aux besoins du marché du travail et des personnes, notamment les clientèles sous-représentées.

Accroître la participation de toutes et de tous au développement social et économique

Cette orientation, présentée dans le Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, est liée à quatre objectifs qui concernent les directions générales de Services Québec, dont un relatif à la solidarité sociale et trois sont relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre.

Interventions en matière de solidarité sociale

Voici les axes d'intervention établis pour la région en vue d'améliorer la situation économique des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale :

Objectif

Améliorer la situation socioéconomique des personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Axe d'intervention :

- L'accompagnement des clientèles afin de répondre à leurs besoins tant pour le volet socioéconomique que pour le volet de l'inclusion sociale.
 - Saisir toutes les occasions pour informer la clientèle et les partenaires sur l'ensemble des programmes et des mesures accessibles, notamment les prestations spéciales qui permettent de couvrir certains besoins de santé.
 - Informer la clientèle, admissible au Programme de revenu de base, des paramètres qui leur permettent d'améliorer leur situation socioéconomique.
 - Demeurer proactifs face à la clientèle susceptible d'intégrer le marché du travail afin de les soutenir dans leur mise en mouvement.
 - Dans le cadre des Alliances pour la Solidarité, soutenir, en collaboration avec les organismes communautaires du milieu, la mise en œuvre d'initiatives porteuses pour améliorer les conditions de vie des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Interventions visant l'atteinte des objectifs relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre

Le Plan d'action des services publics d'emploi 2025-2026 contribue à l'atteinte de trois objectifs du Plan stratégique 2023-2027 :

- Intégrer en emploi les personnes ayant bénéficié d'une aide des services publics d'emploi.
- Accroître la proportion des prestataires des programmes d'assistance sociale qui se maintiennent en emploi après avoir participé aux interventions des services publics d'emploi.
- Aider les entreprises à adapter leurs pratiques de gestion des ressources humaines aux réalités actuelles du marché du travail.

Ces trois objectifs concernent la main-d'œuvre et l'emploi. On présente ci-après les orientations relatives à ces objectifs telles qu'elles figurent dans le Plan d'action des services publics d'emploi 2025-2026.

On présente également les axes d'intervention ciblés par la Direction générale, en collaboration avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail.

Orientation 1

Approfondir l'analyse des besoins du marché du travail en ce qui concerne les clientèles et les secteurs d'activité économique pour lesquels l'intervention est la plus pertinente.

Axe d'intervention :

- La production et la diffusion de l'information sur le marché du travail.
 - Poursuivre la veille sur les transformations du marché du travail pour être à l'avant-garde (productivité, nouvelles technologies, compétences du futur, intelligence artificielle, transition vers une économie plus verte).
 - Actualiser les portraits des clientèles et des territoires, notamment ceux des municipalités régionales de comté (MRC), et les diffuser auprès des partenaires.
 - Accroître la fréquence des présentations sur le marché du travail à notre réseau de partenaires (p. ex. : organismes spécialisés en employabilité, comités emploi, chambres de commerce, Corporations de Développement Communautaire, conseillères et conseillers d'orientation, entre autres).
 - Outiller les équipes de travail pour qu'elles soient en mesure d'utiliser et de diffuser l'information sur le marché du travail.

Axe d'intervention :

- La promotion de l'offre de services publics d'emploi.
 - Poursuivre la mise en œuvre de la Planification triennale 2024-2027 visant à faire connaître les mesures et les services de Services Québec auprès des clientèles et des partenaires.

Orientation 2

Outiller les personnes prêtes à intégrer le marché du travail en leur fournissant une aide d'appoint.

Axe d'intervention :

- Le soutien adapté, information ou services d'appoint, aux personnes ayant des besoins ponctuels liés à leur intégration durable en emploi.
 - Accompagner la clientèle dans la recherche de l'emploi qui lui convient grâce à une intervention adaptée à son besoin, le « p'tit coup de pouce » qui lui manque notamment à l'aide des services universels (p. ex. : information sur le marché du travail, placement, salle multiservice, techniques d'entrevue, entre autres).
 - Poursuivre l'utilisation de la démarche de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) pour les personnes partiellement qualifiées afin de développer leurs compétences.

Orientation 3

Agir prioritairement et de façon soutenue auprès des personnes vulnérables sur le plan de l'emploi, pour lesquelles un accompagnement est essentiel à l'intégration durable sur le marché du travail.

Axe d'intervention :

- Des interventions soutenues pour répondre adéquatement aux besoins des clientèles vulnérables sur le plan de l'emploi, notamment celles issues des groupes sous-représentés et celles prestataires d'une aide financière.
 - En cohérence avec l'approche d'intervention, optimiser l'utilisation du panier de services en tenant compte des effets nets de chaque service ainsi que de l'effet de la persévérance.
 - Saisir les occasions pour promouvoir le Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS).
 - Renforcer les partenariats avec les organismes communautaires afin d'accroître la connaissance mutuelle de leurs services et de ceux de Services Québec, et ainsi favoriser un

meilleur appariement entre les besoins des individus et les services offerts dans le cadre de leur démarche.

- Poursuivre la mise en œuvre de l'offre de services en maintien en emploi, notamment par l'arrimage des services aux individus, des services aux entreprises et des organismes spécialisés en employabilité.
- Poursuivre la formation et le codéveloppement pour le personnel sur les outils visant à mobiliser les clientèles visées pour leur intégration au marché du travail.
- Mettre en œuvre les engagements issus des stratégies gouvernementales et ministérielles (par exemple pour les clientèles féminines, les personnes handicapées et les jeunes).

Orientation 4

Soutenir les employeurs, en particulier ceux issus des secteurs priorités par le gouvernement, qui font face à des défis liés à la main-d'œuvre et d'adaptation aux transformations du marché du travail.

Axe d'intervention :

- L'accompagnement proactif et adapté des employeurs face à leurs enjeux de formation et de gestion des ressources humaines, notamment en fonction des secteurs prioritaires et en appui aux initiatives d'amélioration de la productivité, de transition vers une économie plus verte ainsi que de transformation numérique.
- Effectuer des interventions de démarchage ciblé en priorité auprès des entreprises :
 - des secteurs de l'Opération main-d'œuvre (santé, services de garde éducatifs, génie, technologies de l'information, construction), des filières industrielles et scientifiques ainsi que des sciences de la vie;
 - de tous les secteurs d'activité, dans des situations de soutien à la productivité ou réalisés dans le contexte d'une transformation numérique ou d'une transition verte ou d'adaptation aux changements du contexte économique;
 - dont la taille est de 6 à 99 personnes employées.

- En s'appuyant sur l'approche d'intervention :
 - accompagner, par des services-conseils, les employeurs dans la structuration et la planification des besoins de formation et d'amélioration des pratiques de gestion en fonction des enjeux identifiés;
 - appuyer prioritairement les initiatives visant l'optimisation de l'organisation du travail et l'amélioration des pratiques de gestion afin de favoriser les gains de productivité.
- Participer à la dynamisation des milieux par l'animation de tables de concertation locales dans chaque MRC avec une programmation annuelle portant sur les enjeux de main-d'œuvre (p. ex. : table RH ou table emploi).
- Sensibiliser les employeurs aux meilleures pratiques en lien avec les clientèles sous-représentées (gestion du changement, adaptation des postes, recours aux travailleuses et travailleurs expérimentés), particulièrement en ce qui concerne les enjeux d'intégration et de maintien en emploi.
- Poursuivre la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) de même que la subvention salariale combinée au PAMT (SS-PAMT).

Orientation 5

S'appuyer sur la mobilisation et la concertation des partenaires du marché du travail et des parties prenantes de la prestation de services pour atteindre les objectifs des services publics d'emploi.

Axe d'intervention :

- La poursuite des collaborations avec le réseau de partenaires de Services Québec afin de décupler les effets des interventions efficaces et complémentaires.
- Optimiser le développement de l'approche concertée des services aux entreprises en arrimage avec les différents partenaires économiques du milieu (Investissement Québec, organismes de développement) et renforcer les réflexes de référencement efficaces.
- Renforcer les pratiques collaboratives structurées avec les organismes spécialisés en employabilité (OSE) dans le but d'améliorer la communication et l'efficacité partenariale.

- Poursuivre la mise en œuvre des projets de formation innovants par le Comité régional d'adéquation formation-compétences-emploi (CRAFCE) en ciblant l'amélioration de la productivité, les compétences du futur, l'intelligence artificielle, l'adaptabilité des entreprises en réponse à l'incertitude économique et la transition vers une économie plus verte.
- Organiser des rencontres avec les comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO), les centres collégiaux de transfert de technologie (CCTT) présents dans la région afin de mieux faire connaître les offres de services.

Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel

Cette orientation est tirée du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère. Ce dernier vise à offrir à ses employés une expérience de travail mobilisatrice. Voici les axes d'intervention retenus.

Objectif 1

Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice.

Axe d'intervention :

- Une coresponsabilité dans l'adoption de pratiques participatives et inclusives afin de maintenir la mobilisation.
 - Poursuivre l'implantation et le maintien d'une culture de sécurité psychologique et de reconnaissance.
 - Favoriser la participation du personnel dans le cadre de Notre expérience et de la Démarche Évolution.

Objectif 2

Cultiver notre expertise et notre potentiel.

Axe d'intervention :

- Le développement et la valorisation du potentiel du personnel.
 - Développer la mobilité horizontale ou verticale de nos ressources ainsi que le partage de mandats et des expériences.
 - Connaître et maximiser l'utilisation du portefeuille des compétences et des connaissances.
 - Saisir les occasions de développement des compétences pour l'ensemble du personnel (par le Service de développement des compétences ou par des initiatives régionales).
 - Valoriser le transfert des compétences.

Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

L'orientation 3 du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère correspond à quatre objectifs, dont deux visent la qualité des services offerts. En ce qui concerne ces deux objectifs, voici les axes d'intervention retenus pour 2025-2026.

Objectif 1

Améliorer les services selon les attentes des clients.

Axe d'intervention :

- Promouvoir l'accessibilité des services gouvernementaux.
 - Favoriser la mise en œuvre des processus simplifiés du côté des accueils dans les bureaux de Services Québec en matière d'aide financière.
 - Saisir les opportunités de promouvoir l'utilisation des salles multiservices.
 - Favoriser l'adhésion du personnel envers l'approche expérience client.

Objectif 2

Faciliter l'accès aux services gouvernementaux.

Axe d'intervention :

- L'optimisation de la prestation des services gouvernementaux en réponse aux besoins des clientèles.
 - Optimiser la prestation des services gouvernementaux en :
 - poursuivant la promotion du service en ligne Mon Dossier – Aide à l'emploi – Assistance sociale;
 - dirigeant les personnes vers les divers organismes publics ou communautaires pouvant les aider à satisfaire leurs besoins de base et les soutenir dans leur insertion économique et sociale.
 - Mettre en œuvre des actions pour améliorer les connaissances du personnel par rapport aux services offerts par leurs collègues.
 - Encourager et accompagner la clientèle dans l'utilisation des différents modes de service en fonction de ses besoins.

Conclusion

Le plan d'action régional 2025-2026 a été réalisé en collaboration avec les membres du CRPMT et le personnel de Services Québec Bas-Saint-Laurent. Il est arrimé avec les objectifs de la planification stratégique 2023-2027 et tient compte des orientations ministérielles ainsi que des réalités régionales. De plus, la Direction générale de Services Québec s'est appuyée sur l'analyse du marché du travail, de même que sur les problématiques soulevées lors des consultations, pour établir les priorités régionales qui contribueront à répondre aux nombreux défis que doivent surmonter les entreprises et les individus de la région.

Ainsi, quatre grandes priorités guideront les actions de la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent :

- Produire et diffuser une information pertinente sur le marché du travail dans la région en tant que leader en la matière.
- Intervenir auprès des clientèles vulnérables sur le plan de l'emploi pour une intégration et un maintien durable sur le marché du travail.
- Aider les employeurs, notamment les organisations issues des secteurs prioritaires, à faire face aux défis liés à la transformation numérique, à l'amélioration de la productivité et à la transition vers une économie plus verte.
- Poursuivre les collaborations novatrices en réponse aux besoins du marché du travail et des personnes, notamment les clientèles sous-représentées.

Rappelons que ces priorités régionales ont servi d'assises pour l'identification des axes d'intervention et des stratégies d'actions qui seront mis en place au Bas-Saint-Laurent dans le but de non seulement contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, mais aussi d'atteindre les objectifs de résultats qui lui sont attribués par le Ministère.

Ainsi, pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la région continuera à collaborer avec les organismes communautaires, notamment dans le cadre des Alliances pour la Solidarité, afin d'améliorer la situation socioéconomique des personnes démunies. Pour ce faire, des efforts seront déployés afin que toutes les personnes qui sont en mesure d'occuper un emploi et qui le souhaitent puissent participer au marché du travail. Des interventions prioritaires seront menées auprès des individus plus vulnérables

sur le plan de l'emploi pour favoriser leur intégration et leur maintien durable en emploi. En ce qui a trait aux entreprises, des actions seront réalisées pour soutenir les employeurs dans des démarches de transformation de leur organisation, susceptibles d'augmenter leur productivité. En ce sens, le recours aux services-conseils et les interventions selon une approche proactive en fonction des priorités gouvernementales, régionales ou locales seront des moyens privilégiés pour cibler les actions à valeur ajoutée. Par ailleurs, des activités de la planification régionale 2025-2026 sont aussi prévues pour faciliter l'accès des citoyennes et des citoyens aux services gouvernementaux. Finalement, notons que des actions pour assurer une expérience employé mobilisante seront mises en place tout au long de l'année.

Précisons que la planification 2025-2026 présente les interventions que la Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent estime les plus pertinentes pour contribuer à l'équilibre du marché du travail.

En terminant, lors de sa séance du 1^{er} avril 2025, le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent a approuvé le volet main-d'œuvre et emploi de ce plan d'action.

Annexe I – Budget

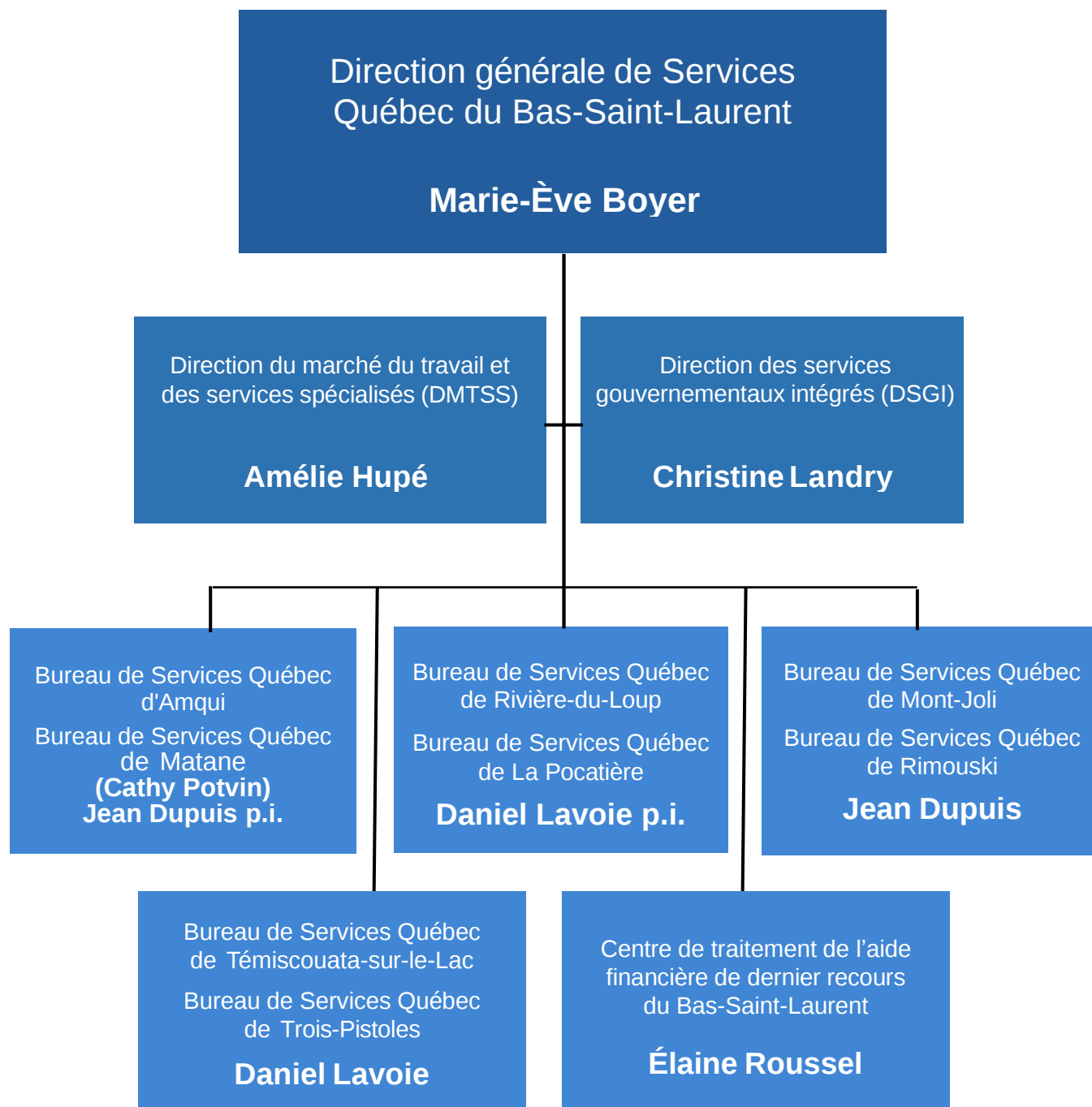
Répartition du budget préliminaire estimé dans les bureaux de Services Québec				
Unité administrative	2025-2026	%	2024-2025	%
Amqui	756 698 \$	3,91	945 463 \$	5,34
La Pocatière	1 253 591 \$	6,48	1 249 779 \$	7,06
Matane	1 490 731 \$	7,70	1 557 078 \$	8,79
Mont-Joli	946 883 \$	4,89	826 472 \$	4,67
Rimouski	5 066 711 \$	26,18	4 285 803 \$	24,20
Rivière-du-Loup	1 643 909 \$	8,50	2 362 995 \$	13,34
Témiscouata-sur-le-Lac	1 467 279 \$	7,58	1 909 983 \$	10,78
Trois-Pistoles	642 040 \$	3,32	699 838 \$	3,95
Sous-total	13 267 842 \$	68,56	13 837 412 \$	78,13
Services régionalisés	6 083 589 \$	31,44	3 874 502 \$	21,87
Total – Bas-Saint-Laurent	19 351 431 \$	100,00	17 711 914 \$	100,00

Annexe II – Indicateurs de résultats et cibles

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2025-2026
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation (ensemble de la clientèle)	60,8 %
CLIENTÈLE DE L'ASSISTANCE SOCIALE	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	342
Proportion des personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	45,7 %
Proportion de personnes participantes aux interventions des services publics d'emploi s'étant maintenue en emploi pour une période d'au moins six mois	77 % (national)
CLIENTÈLE DE L'ASSURANCE EMPLOI (active ou admissible)	
Nombre de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	2 115
Proportion de personnes ayant occupé un emploi à brève échéance après avoir terminé leur participation	63,3 %
ENTREPRISES	
Proportion d'entreprises aidées issues des secteurs priorités	40 % (national)
Proportion d'employeurs ayant amélioré leur gestion des ressources humaines après une intervention des services publics d'emploi	83 % (national)
Proportion d'employeurs ayant amélioré les compétences de leurs travailleuses et travailleurs après une intervention des services publics d'emploi	87 % (national)
QUALIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE	
Nombre de nouveaux participantes et participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CRDCMO) – volet PAMT	164
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	
Proportion des demandes d'aide financière de derniers recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %

Annexe III – Organigramme

Direction générale de Services Québec du Bas-Saint-Laurent



Annexe IV – Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent

Membres votants :

Membres représentant la main-d'œuvre	Membres représentant les entreprises	Membres représentant le milieu de la formation et le milieu communautaire
Martin Dugas Représentant national Unifor-Québec	Francis Albert Directeur général Groupement forestier de Témiscouata inc.	Jean-Philippe Bélanger Directeur général Service Accès-Emploi
Yves-Aimé Boulay Conseiller régional Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	Dominique Lapointe Directrice générale Culture Bas-Saint-Laurent	Pierre-Luc Michaud Directeur général Service Spécialisé de Main-d'œuvre (SSMO) L'ÉLAN et Entreprise d'Entraînement Mitis-Neigette
Lisa Fournier Représentante Centrale des Syndicats du Québec	Pierre Lévesque Directeur Tourisme Bas-Saint- Laurent	Christine Dugas Directrice du service de la formation continue Cégep de Matane
Valérie-Sandra Lavoie Secrétaire-trésorière Confédération des syndicats nationaux – Bas-Saint-Laurent	Sylvie Vignet Directrice générale et co-propriétaire Rivière-du-Loup Toyota	Julien Lambrey de Souza Directeur du service de la formation continue Université du Québec à Rimouski
Julie Gagnon Présidente Fédération de l'Union des producteurs agricoles (UPA) du Bas-Saint-Laurent – Témiscouata	Poste vacant	Benoît Ouellet Directeur Centre de services scolaire Kamouraska - Rivière-du-Loup Centre de formation professionnelle Pavillon-de-l'Avenir
Poste vacant	Poste vacant	Jocelyn Michaud Directeur général adjoint Centre de services scolaire des Phares

Membres votants (suite) :

Membre représentant le développement local et régional	Membre représentant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Mélodie Mondor Directrice générale Collectif régional de développement du Bas-Saint-Laurent	Marie-Ève Boyer Secrétaire du Conseil régional Directrice générale Services Québec du Bas-Saint-Laurent

Membres non-votants :

Membre désigné par le ministère de l'Éducation	Membre désigné par le ministère de l'Enseignement supérieur	Membre désigné par le ministère de l'Économie et de l'Innovation
Jolianne Lequin Conseillère aux partenariats et en concertation	Frédéric Roy Conseiller régional en enseignement supérieur	Nancy Robichaud Directrice territoriale
Membre désigné par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	Membre désigné par la Commission de la construction du Québec	Membre désigné par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
Maryse Malenfant Directrice régionale	Solen Poirier Cheffe de section – Mesure et évaluation Direction de la formation professionnelle	Pierre-Luc Turgeon Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

