
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Angoisse au bout du fil : attente prévisible au 911

Montréal, le 22 juillet 2026 – Le syndicat représentant les préposé(e)s aux communications d'urgence à la centrale 911 tient à partager sa plus grande compassion avec le citoyen et sa conjointe qui ont dû attendre 25 minutes avant d'obtenir une réponse de la centrale téléphonique d'urgence.

« La Ville de Montréal et le SPVM doivent répondre aux préoccupations légitimes de la population. Ils doivent notamment s'assurer d'embaucher suffisamment d'effectifs et d'offrir des conditions de travail respectueuses et compétitives pour réduire le taux de roulement élevé parmi ce personnel clé pour le service aux citoyens et citoyennes », de dire Eliane Scofield, présidente du Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP 429).

Les cols blancs qui agissent comme préposé(e)s aux communications d'urgence à la centrale 911 travaillent nuit et jour au service de la population. Elles et ils le font avec cœur, étant souvent obligés d'effectuer des heures supplémentaires pour couvrir les besoins, et ce, au détriment de leur équilibre travail-vie personnelle.

« Le SCFP 429 est fier de ses membres, mais la fierté ne remplace pas des conditions de travail décentes. Les enjeux suivants doivent être réglés : rétention difficile de personnel, heures supplémentaires obligatoires épuisant les équipes, relations de travail ardues, pression constante sur la santé mentale et écart salarial majeur par rapport à d'autres centres d'urgence », d'ajouter la représentante syndicale.

Pour mémoire, ces cols blancs sont la première voix que les citoyennes et citoyens entendent lorsqu'ils traversent le pire moment de leur vie et le premier maillon d'une chaîne qui, tous les jours, sauve des vies. Cette histoire démontre qu'en misant sur celles et ceux qui assurent les services municipaux, la Ville de Montréal investit directement dans la sécurité et le bien-être de la population.

Comptant 143 000 membres au Québec, le SCFP représente environ 70 % de l'ensemble des employés municipaux au Québec, soit quelque 40 000 membres. Le SCFP est de plus présent dans les secteurs suivants : les affaires sociales, les communications, l'éducation, les universités, l'énergie, les sociétés d'État et organismes publics, les transports aérien et terrestre, le secteur mixte, le transport maritime ainsi que le secteur incendie. Il est le plus grand syndicat affilié à la FTQ.

SOURCE : Syndicat canadien de la fonction publique (FTQ)

Renseignements : Lisa Djevahirdjian, Service des communications du SCFP, 514 831-3815
ldjevahirdjian@scfp.ca