

La liste des numéros de télécommunication exclus fait preuve d'un pouvoir de blocage : sondage VoxPop

Toronto, 12 avril 2011 – La liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) au Canada s'est avérée une barrière efficace contre les appels non désirés de télémarketing selon un nouveau sondage *VoxPop* (voix du peuple). Huit personnes sur dix (80 %) inscrites sur la LNTE signalent qu'elles reçoivent maintenant moins d'appels de télémarketing.

Le sondage Harris/Decima a été commandé par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) afin d'évaluer l'efficacité du registre des abonnés. L'ARIM régit et réglemente l'industrie de la recherche marketing et de la recherche sur l'opinion publique au Canada.

« La liste nationale des numéros de télécommunication exclus au Canada continue d'être bénéfique pour la vaste majorité des personnes inscrites en bloquant les appels non désirés de télémarketing », de dire Brendan Wycks, directeur général de l'ARIM. « À l'échelle nationale, 51 % des personnes qui ont inscrit un numéro de téléphone sur la liste signalent qu'elles ont reçu sensiblement moins ou beaucoup moins d'appels de télémarketing; 24 % déclarent qu'elles en reçoivent un peu moins, et 5 % déclarent qu'elles n'en reçoivent plus du tout depuis qu'elles se sont inscrites. »

Par contre, certaines personnes inscrites continuent d'être harcelées par des télévendeurs indésirables. Le sondage a révélé que 15 % des personnes inscrites sur la LNTE signalent qu'elles reçoivent plus d'appels de télémarketing qu'avant d'inscrire un numéro de téléphone.

« Le fait que certaines personnes inscrites sur la LNTE reçoivent maintenant plus d'appels qu'avant de s'inscrire est troublant et souligne la nécessité d'appliquer des pénalités sévères aux télévendeurs qui persistent à appeler des gens inscrits sur la liste canadienne des numéros de téléphone exclus », soutient M. Wycks. « Le CRTC, qui réglemente la LNTE, a fait de grands progrès dans l'imposition d'amendes aux transgresseurs, mais il y a encore des défis à surmonter. Un problème évident que les organismes de réglementation doivent surmonter touche aux télévendeurs qui utilisent les appels aléatoires pour joindre des Canadiens, qu'ils soient inscrits ou non sur la liste de numéros exclus. Un grand nombre de ces appels proviennent de l'extérieur du Canada, ce qui complique l'application de la loi. »

Les Canadiens qui reçoivent des appels de télémarketing non désirés devraient obtenir le nom de l'entreprise et, si possible, son numéro de téléphone, et faire parvenir ces renseignements au CRTC. On peut aviser le CRTC de ces appels de télémarketing en ligne à www.LNTE.gc.ca ou en appelant le 1-866-580-3625.

De plus, le sondage révèle que :

- **La conscience de l'existence du LNTE s'élève à 82 %** chez les Canadiens adultes.
- **39 % des Canadiens adultes ont inscrit leur ligne terrestre résidentielle** sur la LNTE.
- **15 % des Canadiens adultes ont inscrit leur numéro de cellulaire** sur la LNTE.

Résultats par province ou région :

- **Le nombre d'adultes qui ont inscrit un numéro d'un téléphone terrestre sur la liste de numéros de télécommunication exclus au Canada** était le plus élevé en Ontario (47 %), suivi de l'Alberta (41 %), de la Colombie-Britannique (38%), du Manitoba, de la Saskatchewan et du Canada atlantique (37 %), et du Québec (27 %).

- **Le nombre d'adultes qui ont inscrit un numéro de cellulaire sur la liste de numéros de télécommunication exclus au Canada** était le plus élevé en Ontario et en Alberta (20 %), suivis de la Colombie-Britannique (13 %), du Canada atlantique (12 %), du Québec (9 %) et du Manitoba et de la Saskatchewan (8 %).
- **Le nombre de personnes inscrites sur la LNTE signalant qu'elles reçoivent maintenant moins d'appels de télémarketing** était le plus élevé au Québec (87 %), suivi de l'Alberta et de la Colombie-Britannique (81 %), de l'Ontario (80 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (74 %) et du Canada atlantique (73 %).
- **Le nombre de personnes inscrites sur la LNTE signalant qu'elles reçoivent maintenant plus d'appels de télémarketing** était le plus élevé dans le Canada atlantique (25 %), suivi du Manitoba et de la Saskatchewan (20 %), de l'Ontario (18 %), de la Colombie-Britannique (17 %), de l'Alberta (13 %) et du Québec (1 %).

Le sondage *VoxPop* de l'ARIM sur la liste de numéros de télécommunication exclus au Canada a été mené par Harris/Decima par téléphone, entre le 24 février et le 6 mars 2011, auprès d'un échantillon aléatoire national de 2035 Canadiens adultes de 18 ans et plus, et les résultats sont considérés exacts à plus ou moins 2,5 points de pourcentage, 19 fois sur 20. Veuillez noter qu'il se peut que ces pourcentages n'égalent pas 100% à cause de l'arrondissement des chiffres.

Ce sondage fait partie de la série de sondages *VoxPop*, une campagne de l'ARIM visant à faire entendre la voix des Canadiens et Canadiennes et à démontrer comment la recherche sur l'opinion publique renforce la démocratie au Canada en permettant aux gens d'avoir leur mot à dire dans les décisions prises par les gouvernements et les entreprises qui affectent leur vie.
***VoxPop* : Vous parlez. Nous écoutons. Les choses s'améliorent.**