

EMBARGO JUSQU'AU 29 SEPTEMBRE 2008

Connaissance de l'existence de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus est la plus faible au Québec selon le sondage *VoxPop*

Montréal, 29 septembre 2008 – Seulement trois Québécois sur 10 (33 %) savent qu'ils pourront inscrire leurs numéros de téléphone sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) du télémarketing qui sera lancée le 30 septembre par le CRTC. Ces données proviennent d'un sondage *VoxPop*, une campagne de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) visant à promouvoir la liberté de parole par le biais de sondages sur l'opinion publique.

À l'extérieur du Québec, la connaissance de l'existence de la LNTE était la plus élevée en Ontario (60 %) et la plus faible en Saskatchewan (50 %).

« Le sondage démontre clairement que même si les Québécois sont considérablement moins au courant de l'existence de la LNTE, ils sont enthousiastes à l'idée d'y inscrire leurs numéros de téléphone pour contenir les appels de télémarketing non désirés », déclare le porte-parole de *VoxPop* Brendan Wycks, directeur général de l'ARIM. « Lorsqu'ils apprennent l'existence de la liste de numéros de téléphone exclus, 57 % des répondants au Québec déclarent qu'ils y inscriront sans faute leurs numéros de téléphone. »

Dans l'ensemble du pays, 64 % des adultes canadiens ont déclaré qu'ils s'inscriront à la LNTE pour réduire les appels de télémarketing non désirés.

« Le sondage laisse clairement entendre que le lancement de la LNTE demain sera reçu avec énormément d'appui au Québec et partout au Canada », déclare M. Wycks. « Dans l'ensemble du pays, 51 % des adultes canadiens savent maintenant que la LNTE sera lancée, une hausse par rapport à 44 % au même moment l'an dernier. Tous les indicateurs suggèrent que les Québécois s'empresseront de s'inscrire dès que la liste des numéros de télécommunication exclus est lancée. »

Dès le 30 septembre, les gens pourront inscrire leurs numéros de téléphone résidentiels, de cellulaire et de télécopieur à la LNTE en ligne à www.LNTE-DNCL.gc.ca ou en appelant le numéro sans frais 1-866-580-3625.

Une très grande majorité de Québécois croient que la LNTE bloquera efficacement les appels de télémarketing non désirés. Le sondage *VoxPop* révèle que 62 % des répondants croient que les exemptions accordées à des types précis d'appels – tels que ceux provenant des gouvernements et des chercheurs de sondages – ne nuira pas à la capacité de la liste de numéros exclus de freiner les appels de vente non désirés. Dans l'ensemble du pays, 61 % des Canadiens ont confiance que la liste de numéros exclus entravera efficacement les appels de télémarketing.

« Le succès de la liste américaine des numéros exclus suggère que les Québécois et les autres Canadiens ont raison de croire que leur liste de numéros exclus sera une barrière efficace contre

les appels de télémarketing non désirés », souligne M. Wycks. « Les exemptions à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus au Canada sont presque identiques à celles accordées aux États-Unis où une liste de numéros exclus existe depuis 2003. Les recherches américaines démontrent que 77 % des Américains inscrits reçoivent beaucoup moins d'appels de télémarketing ou plus aucun de ces appels. »

Un sondage Harris, effectué aux États-Unis en octobre 2007 révèle que 91 % des répondants ont indiqué qu'ils recevaient moins d'appels de télémarketing depuis qu'ils se sont inscrits à la liste de numéros de téléphone exclus, alors que 59 % ont indiqué qu'ils recevaient beaucoup moins d'appels de vente qu'auparavant, et 18 % ont déclaré qu'ils ne recevaient plus aucun appel de télévendeurs. Parmi les répondants, 14 % ont déclaré que le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent était légèrement moins élevé qu'auparavant.

Le sondage *VoxPop* suggère clairement que l'impact à long terme de la LNTE sur le télémarketing direct aux consommateurs sera radical. Aux États-Unis, plus de 145 millions de numéros de téléphone résidentiels ont été inscrits au registre américain de numéros de télécommunication exclus. On prévoit que les Canadiens inscriront leurs numéros de téléphone avec autant d'enthousiasme et, s'ils le font, on estime que 16 millions de numéros de téléphone résidentiels au Canada seront hors de portée des télévendeurs d'ici la fin de 2010.

La liste canadienne de numéros de télécommunication exclus aura les dents longues. Les télévendeurs seront tenus de vérifier le registre régulièrement et d'« épurer » de leurs listes tous les numéros de téléphone inscrits. S'ils appellent un ménage inscrit et qu'une plainte est déposée, l'amende sera de 1 500 \$ pour les individus et de 15 000 \$ pour les entreprises.

Les exemptions à la LNTE au Canada ont été accordées par les législateurs pour protéger la valeur économique et sociale que génère les types d'appels exemptés.

« La recherche par sondage est un élément vital de notre société démocratique parce que les choses s'améliorent quand les gens se font entendre par l'entremise de sondages », explique M. Wycks. « Au-delà de la prospérité économique qui survient quand les décideurs comprennent l'opinion publique, les sondages permettent aux responsables des politiques de créer une meilleure qualité de vie pour les Canadiens en reflétant ce que les gens pensent vraiment concernant les enjeux importants qui les touchent, tels que l'éducation, les soins de santé, la protection de l'environnement et la prévention de la criminalité. »

Résultats par région

- **La connaissance de l'existence de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus** était la plus élevée en Ontario (60 %), suivie du Canada Atlantique (57 %), du Manitoba (57 %), de la Colombie-Britannique (53 %), de l'Alberta (51 %), de la Saskatchewan (50 %) et du Québec (33 %).
- **L'appui accordé à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus** était le plus élevé au Manitoba (71 %), suivi de la Colombie-Britannique (69 %), de l'Ontario (67 %), de l'Alberta (66 %), du Canada Atlantique (59 %), du Québec (57 %) et de la Saskatchewan (53 %).
- **La confiance que les exemptions ne réduiront pas l'efficacité de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus** était la plus élevée en Alberta (66 %), suivie du Québec (62 %), de l'Ontario (62 %), du Canada Atlantique (59 %), de la Colombie-Britannique (58 %), du Manitoba (48 %) et de la Saskatchewan (47 %).

Le sondage d'opinion publique de *VoxPop* a été mené au téléphone par Omnitel™, une division d'Acrobat Research Ltd., entre le 7 et le 14 août 2008, auprès d'un échantillon aléatoire national

de 1 000 répondants adultes canadiens. Les résultats sont considérés exacts à plus ou moins 3,10 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Ce sondage fait partie d'une série de sondages de *VoxPop*, une campagne visant à faire entendre la voix des Canadiens et Canadiennes par le biais de la recherche sur l'opinion publique. ***Vous parlez. Nous écoutons. Les choses s'améliorent.***

-- 30 --

Personne-ressource :
Michelle Magee
Xposure PR
416-471-2336
michelle@xposurepr.com