

La Liste nationale des numéros de télécommunication exclus est efficace, mais des défis subsistent, selon le sondage *VoxPop*

Toronto, le 9 mars 2009 – Plus de huit Québécois sur 10 inscrits sur la LNNTE (83 %) indiquent qu'ils reçoivent maintenant moins d'appels de télémarketing, selon le sondage national *VoxPop* (voix populaire) de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) qui régit et réglemente l'industrie de la recherche sur l'opinion publique au Canada.

Il s'agit du premier sondage qui fait un suivi sur l'efficacité de la Liste des numéros de télécommunication exclus du Canada depuis son lancement, le 30 septembre 2008. Il a été conçu pour offrir aux Canadiens et Canadiennes la possibilité d'évaluer l'efficacité de cette liste pour bloquer les appels non désirés des télévendeurs.

« Le sondage révèle que la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus du Canada est avantageuse pour la grande majorité des personnes inscrites puisqu'elle endigue le flot des appels de télémarketing non désirés, » déclare le porte-parole de *VoxPop*, Alain Choinière, directeur de l'ARIM et président de CRA Montréal. « Au Québec, 50 % des personnes inscrites indiquent qu'elles ont reçu nettement moins ou beaucoup moins d'appels de télémarketing, 14 % indiquent qu'elles en reçoivent légèrement moins, et 19 % indiquent qu'elles ne reçoivent plus du tout d'appels de télémarketing depuis qu'elles se sont inscrites sur la liste de numéros exclus. »

Dans l'ensemble du Canada, le sondage a permis de constater que 50 % des personnes inscrites sur la LNNTE indiquent qu'elles reçoivent beaucoup moins ou nettement moins d'appels de télémarketing maintenant, 20 % indiquent qu'elles en reçoivent légèrement moins, et 10 % indiquent qu'elles ne reçoivent plus du tout d'appels de télémarketing depuis qu'elles se sont inscrites sur la liste de numéros exclus.

La moins bonne nouvelle sur le rendement de la LNNTE est que 9 % des Québécois inscrits signalent qu'ils reçoivent plus d'appels de télémarketing maintenant qu'avant d'avoir inscrit leur numéro de téléphone – un résultat qui démontre clairement la nécessité d'exécuter rigoureusement les pénalités imposées aux télévendeurs malicieux qui persistent à téléphoner aux personnes inscrites sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.

La moyenne nationale des personnes inscrites sur la LNNTE qui déclarent qu'elles reçoivent plus d'appels de télémarketing qu'avant de s'inscrire est de 13 %.

Une des raisons pour lesquelles une minorité des personnes inscrites sur la LNNTE reçoivent maintenant plus d'appels qu'avant de s'inscrire est sans doute la montée de l'utilisation des appels aléatoires par des télévendeurs pour joindre des Canadiens et Canadiennes, qu'ils soient ou non inscrits sur la liste.

« Les données révèlent que la LNNTE fonctionne encore bien, mais il semble qu'une montée importante des activités de télémarketing utilisant la technologie des appels aléatoires a commencé entourant le lancement de la LNNTE l'automne dernier, notamment au Canada anglais, » explique M. Choinière.

« Selon les comptes rendus des médias, un nombre croissant de Canadiens et Canadiennes se plaignent d'être harcelés par des télévendeurs malhonnêtes – dont un grand nombre appellent de l'extérieur du Canada. Il semble probable que l'intensification de la récession mène les télévendeurs américains à chercher de nouveaux points de vente en ciblant les Canadiens. Malheureusement, ces télévendeurs sans scrupules ne se préoccupent pas, ou sont inconscients, du fait que certaines des personnes qu'ils appellent en utilisant leur système d'appels automatisés sont inscrites sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus du Canada. »

Le sondage révèle également que :

- **Le niveau de reconnaissance de la LNNTE chez les adultes québécois est maintenant de 69 %**, comparativement à 84 % pour l'ensemble du pays;
- **25 % des adultes québécois ont inscrit leurs lignes terrestres résidentielles sur la LNNTE**, comparativement à 33 % pour l'ensemble du pays;
- **7 % des adultes québécois ont inscrit leur numéro de téléphone cellulaire sur la LNNTE**, comparativement à 12 % pour l'ensemble du pays.

Résultats par province ou région

- **Le nombre d'adultes qui ont inscrit un numéro de téléphone sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus au Canada** était le plus élevé en Ontario (41 %), suivi de l'Alberta (39 %), du Canada atlantique (34 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (32 %), du Québec (25 %) et de la Colombie-Britannique (22 %).
- **Le taux des personnes inscrites sur la LNNTE indiquant qu'elles reçoivent moins d'appels de télémarketing** était le plus élevé dans le Canada atlantique (84 %) et en Ontario (84 %), suivi du Québec (83 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (80 %), de l'Alberta (71 %) et de la Colombie-Britannique (69 %).
- **Le taux des personnes inscrites sur la LNNTE indiquant qu'elles reçoivent maintenant plus d'appels de télémarketing** était le plus élevé en Alberta (23 %), suivi de la Colombie-Britannique (22 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (15 %), du Canada atlantique (12 %), de l'Ontario (10 %) et du Québec (9 %).

Le sondage *VoxPop* de l'ARIM sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus du Canada a été effectué par Harris-Decima, par téléphone, entre le 29 janvier et le 15 février 2009, auprès d'un échantillon aléatoire national de 2 035 adultes canadiens de plus de 18 ans, et il est considéré comme étant exact à plus ou moins 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Ce sondage fait partie de la série de sondages *VoxPop*, une campagne de l'ARIM visant à permettre aux Canadiens et Canadiennes de faire entendre leur voix et à démontrer la façon dont la recherche sur l'opinion renforce la démocratie au Canada en habilitant les gens à faire connaître leurs points de vue dans les décisions des gouvernements et des entreprises.

VoxPop : Vous parlez. Nous écoutons. Les choses s'améliorent.