

Pour diffusion le 7 avril 2010 – FINAL

L'efficacité de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus s'améliore chaque année : Sondage *VoxPop*

Toronto, le 7 avril 2010 – La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) dresse une barrière efficace et a amélioré son rendement dans le blocage d'appels de télémarketing selon le plus récent sondage *VoxPop* (voix populaire). Plus de neuf Québécois sur 10 (91%) qui ont inscrit leur numéro de téléphone sur la LNTE déclarent qu'ils reçoivent moins d'appels de télémarketing maintenant, une hausse de 8 % depuis février 2009.

Le sondage a été commandé par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) pour offrir aux Canadiens l'occasion d'évaluer l'efficacité du registre. L'ARIM régit et réglemente l'industrie du marketing et de la recherche sur l'opinion publique au Canada.

Il s'agit du deuxième sondage *VoxPop* à faire le suivi de l'efficacité de la liste des numéros exclus au Canada depuis que le registre a été lancé le 30 septembre 2008. Le premier sondage, mené en février 2009, a révélé que 83 % des personnes inscrites sur la LNTE au Québec recevaient moins d'appels de télémarketing.

« Ce dernier sondage de *VoxPop* montre clairement que la liste canadienne de numéros de télécommunication exclus continue de bénéficier à une grande majorité des inscrits en bloquant les appels de télémarketing non désirés », déclare Alain Choinière, porte-parole de *VoxPop* et président de CRA Montréal. « Au Québec, 50 % des personnes qui ont inscrit un numéro de téléphone disent qu'elles reçoivent nettement moins ou beaucoup moins d'appels de télémarketing, 12 % disent qu'elles reçoivent un peu moins d'appels de télémarketing maintenant et 28 %, qu'elles ne reçoivent aucun appel de télémarketing depuis qu'elles se sont inscrites sur la liste de numéros exclus. »

Le sondage révèle que, dans l'ensemble du Canada, 84 % des personnes inscrites sur la LNTE déclarent qu'elles reçoivent moins d'appels de télémarketing maintenant par rapport à 80 % en février 2009. À l'échelle nationale, 54 % des personnes inscrites à la LNTE signalent qu'elles reçoivent nettement moins ou beaucoup moins appels de télémarketing maintenant, 21 % disent qu'elles reçoivent un peu moins d'appels de télémarketing maintenant et 10 %, qu'elles ne reçoivent plus d'appels de télémarketing depuis qu'elles ont inscrit leur numéro de téléphone sur la liste de numéros exclus.

Par contre, certaines personnes inscrites sur la liste canadienne de numéros exclus continuent d'être harcelées par des télévendeurs sans scrupule. Le sondage a révélé que 7 % des Québécois inscrits (comparativement à 12 % à l'échelle nationale) déclarent qu'elles reçoivent maintenant plus d'appels de télémarketing qu'avant d'inscrire leur numéro de téléphone.

« Le fait qu'une minorité significative de personnes inscrites sur la LNTE reçoivent maintenant plus d'appels qu'avant de s'inscrire est troublant et souligne la nécessité d'appliquer vigoureusement les pénalités aux télévendeurs qui persistent à appeler les gens qui sont inscrits sur la liste canadienne de numéros de télécommunication exclus », déclare M. Choinière. « Un problème évident auquel font face les organismes de réglementation est l'utilisation que les télévendeurs font de la composition aléatoire pour appeler les Canadiens, qu'ils figurent ou non sur la liste de numéros exclus. Un grand nombre de ces appels proviennent de l'extérieur du Canada, rendant l'exécution de la loi difficile. »

Les Québécois inscrits sur la LNNTE qui reçoivent des appels de télémarketing non désirés devraient obtenir le nom de l'entreprise et, si possible, son numéro de téléphone, et transmettre ces renseignements au CRTC, l'organisme responsable de la réglementation de la LNNTE. Les gens peuvent avvertir le CRTC des appels de télémarketing non désirés en ligne en visitant www.lnnte.gc.ca ou en appelant le 1-866-580-3625.

Le sondage a révélé également que :

- **Le niveau de reconnaissance de la LNNTE chez les Québécois adultes est présentement à 72 %** par rapport à 83 % à l'échelle nationale.
- **28 % des Québécois adultes ont inscrit leur ligne terrestre résidentielle** sur la LNNTE par rapport à 36 % à l'échelle nationale.
- **11 % ont inscrit un numéro de cellulaire** sur la LNNTE comparativement à 14 % à l'échelle nationale.

Résultats par province et région

- **Le nombre d'adultes qui ont inscrit un numéro de ligne terrestre sur la liste canadienne de numéros de télécommunication exclus** était le plus élevé en Ontario (45 %) suivi de l'Alberta (38 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (29 %), de la Colombie-Britannique (29 %), du Québec (28 %) et du Canada Atlantique (27 %).
- **Le nombre d'adultes qui ont inscrit un numéro de cellulaire sur la liste canadienne de numéros de télécommunication exclus** était le plus élevé en Ontario (17 %) suivi de l'Alberta (16 %), du Québec (11 %), de la Colombie-Britannique (11 %), du Manitoba et de la Saskatchewan (9 %) et du Canada Atlantique (9 %).
- **Le nombre d'inscrits sur la LNNTE signalant qu'ils reçoivent maintenant moins d'appels de télémarketing** était le plus élevé au Manitoba et en Saskatchewan (91 % par rapport à 80 % en 2009) et au Québec (91 % par rapport à 83 % en 2009), suivi du Canada Atlantique (87 % par rapport à 84 % en 2009), de l'Alberta (82 % par rapport à 71 % en 2009), de l'Ontario (83 % par rapport à 84 % en 2009) et de la Colombie-Britannique (76 % par rapport à 69 % en 2009).
- **Le nombre d'inscrits sur la LNNTE signalant qu'ils reçoivent maintenant plus d'appels de télémarketing** était le plus élevé en Alberta (18 % par rapport à 23 % en 2009) suivi de la Colombie-Britannique (16 % par rapport à 22 % en 2009), de l'Ontario (13 % par rapport à 10 % en 2009), du Canada Atlantique (9 % par rapport à 12 % en 2009), du Manitoba et de la Saskatchewan (9 % par rapport à 15 % en 2009) et du Québec (7 % par rapport à 9 % en 2009).

Le sondage *VoxPop* de l'ARIM sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus a été mené par Harris-Decima au téléphone, du 24 février au 8 mars 2010, auprès d'un échantillon aléatoire national de 2042 répondants adultes canadiens de 18 ans et plus. Les résultats sont considérés exacts à plus ou moins 2,2 %, 19 fois sur 20. Veuillez noter que les sous-totaux et le total des pourcentages ne feront peut-être pas le compte parce que les chiffres ont été arrondis.

Ce sondage fait partie de la série de sondages de *VoxPop*, une campagne visant à faire entendre la voix des Canadiens et Canadiennes et à démontrer de quelle façon la recherche sur l'opinion publique renforce la démocratie au Canada en permettant aux Canadiens et Canadiennes d'avoir leur mot à dire dans les décisions des gouvernements et des entreprises qui affectent leur vie.

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