

Marketing direct et gestion de la relation clients

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)

La liste nationale de numéros de télécommunication exclus, créée en 2005 suite à l'adoption d'une loi fédérale, permet à tous les résidents du Canada qui le désirent d'obliger les vendeurs de télémarketing à ne plus les solliciter par téléphone, que ce soit à la maison, par cellulaire, télécopieur ou téléphonie IP. On entend par sollicitation : « ...vente ou de la promotion d'un produit ou d'un service, ou de la sollicitation d'argent ou d'une valeur pécuniaire, directement ou indirectement, pour soi-même ou une autre personne. »¹

Les consommateurs peuvent s'inscrire sur internet ou par téléphone. Leur inscription est valide pour une période de trois ans et sera en vigueur seulement 31 jours après celle-ci. Ils ont la possibilité de retirer leur nom s'ils le désirent ou de faire une plainte s'ils continuent à recevoir des sollicitations téléphoniques. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) assure l'application des règles mais c'est Bell Canada qui est l'administrateur de la liste.

À qui la liste s'adresse-t-elle?

Toutes les entreprises qui sollicitent les consommateurs par téléphone et qui ne figurent pas parmi les exemptions qui suivent se doivent d'acheter et de respecter la liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Si une entreprise n'y adhère pas, elle pourrait enfreindre la loi fédérale et subir les conséquences qui s'en suivent.

Exemptions

Ce n'est pas la totalité des sollicitations de télémarketing qui sont interdites. Les appels effectués pour ou par les organismes suivants sont autorisés :

- + [organismes de bienfaisance reconnus au Canada](#) ;
- + partis politiques, associations de contés et candidats ;
- + journaux à grand tirage qui sollicitent un abonnement
- + firmes d'étude de marché et de sondage
- + sollicitation directement acheminée sur les boîtes vocales

De plus, si le consommateur se trouve dans l'une des conditions suivantes, vous pouvez sans problème entrer en contact avec lui:

- + clients actuels
- + clients antérieurs avec lesquels vous avez conclu une vente par télécommunication dans les 18 mois précédents
- + client à qui vous avez fourni des renseignements par télécommunication dans les derniers 6 mois
- + client ayant donné son accord verbal ou écrit sur un formulaire pour que vous le contactiez

¹ <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/ind/accueil-home-fra>

Comment l'utiliser

L'entreprise a la responsabilité d'acheter la LNTE en ligne, ce qui leur permet de mettre à jour leur banque de données de afin d'éliminer les personnes figurant sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus. L'inscription se fait sur le site de la LNTE². L'inscription est valide pour une période de 12 mois et le coût varie en fonction de l'utilisation de l'entreprise. Le système offert permet de maintenir la liste à jour en temps réel.

Avantages de respecter la LNTE

Cette liste permet aux télévendeurs de ne pas perdre de temps avec les gens moins réceptifs et ainsi obtenir un taux de réponse plus élevé. De plus, communiquer avec le consommateur contre son gré pourrait ternir l'image de l'entreprise dans l'esprit de celui-ci.

Pour plus de détails ou renseignements, vous pouvez consulter le www.lnnte-dncl.gc.ca .

² <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>