

WEBINAIRE - 26 NOVEMBRE À 14 H

## LÉGER PRÉSENTE : UNE DISCUSSION AVEC NOTRE PARTENAIRE QUALTRICS

**Sandrine Lépinay** Vice-présidente exécutive, Léger MetriCX

**Isabelle Blanchet** Vice-présidente, expérience client, Léger MetriCX

**Yasmin Beddek** Directrice des comptes entreprise, Qualtrics



**Léger**

qualtrics.<sup>xm</sup>

---

# PRÉSENTATRICES



**SANDRINE LÉPINAY**  
Vice-présidente exécutive,  
Léger MetriCX




**ISABELLE BLANCHET, CCXP**  
Vice-présidente, expérience client,  
Léger MetriCX



**YASMIN BEDDEK**  
Directrice, comptes entreprise,  
Qualtrics

---

# AGENDA

- Qui est Léger?
  - Qui est Qualtrics? Qu'est-ce qu'une plateforme expérience client?
  - Pourquoi un partenariat Léger/Qualtrics?
  - Les services de Léger dans le cadre du partenariat avec Qualtrics
  - Questions
- 

# LeSger

LA PLUS GRANDE FIRME  
DE SONDAGE, DE RECHERCHE  
MARKETING ET ANALYTIQUE  
À PROPRIÉTÉ CANADIENNE

MONTRÉAL • QUÉBEC

TORONTO • WINNIPEG • EDMONTON • CALGARY

VANCOUVER • PHILADELPHIE

FIABLE

Leger

## BÂTIE POUR LE SUCCÈS

### LE MEILLEUR DE DEUX MONDES

Un accès direct aux meilleures expertises et solutions à l'échelle nationale grâce à nos talents locaux qui comprennent parfaitement votre marché. Léger est la plus grande firme de sondage, de recherche marketing et analytique à propriété canadienne.

### UNE CLIENTÈLE VARIÉE AVEC DES MANDATS AUSSI DIVERS QUE COMPLEXES

Cela fait **35** ans déjà que nous collaborons avec les clients les plus importants et les plus prestigieux au pays, oeuvrant dans divers secteurs. Être au coeur de leur stratégie nous permet de leur fournir des données plus intelligentes et des recommandations plus concrètes.

### UN GUICHET UNIQUE LA SEULE FIRME DE RECHERCHE MARKETING ENTIÈREMENT INTÉGRÉE AU CANADA

Des opérations aux recommandations stratégiques, nous proposons des solutions de recherche personnalisées et adaptées à vos besoins, et nous pouvons vous accompagner à chaque étape de votre projet de recherche. Nos professionnels spécialisés dans divers secteurs se chargeront de l'aspect opérationnel et vous fourniront conseils et expertise du début à la fin de votre mandat.

### STRUCTURE OPÉRATIONNELLE HAUTEMENT EFFICACE

Nous avons **3** centres d'appels (Montréal, Winnipeg et Vancouver), des salles pour des groupes de discussion partout au Canada et le plus grand panel en ligne propriétaire au Canada, ce qui nous permet de réaliser des études de la plus grande qualité dans les meilleurs délais. Nous disposons de l'expertise nécessaire pour couvrir toutes les réalités régionales du Canada, dans une grande variété de langues, d'un océan à l'autre.

### LA FIRME DE SONDAGE LA PLUS PRÉCISE AU CANADA

Léger était la firme de sondage la plus précise lors des élections fédérales canadiennes de 2019, attestant de la qualité de notre panel en ligne et de l'expertise de notre équipe de recherche et d'analytique.

**8** bureaux, répartis d'un océan à l'autre au Canada et aux États-Unis, avec plus de **600** employés, dont **195** experts.



The background of the image shows a group of business professionals in a meeting, looking at documents and laptops. A large, semi-transparent circular frame is centered over the image. The text is overlaid on this circle.

# Le ger

Metri**cx**

SERVICES-CONSEILS STRATÉGIQUES  
ET OPÉRATIONNELS  
EN EXPÉRIENCE CLIENT

# LA DIVISION **CX**



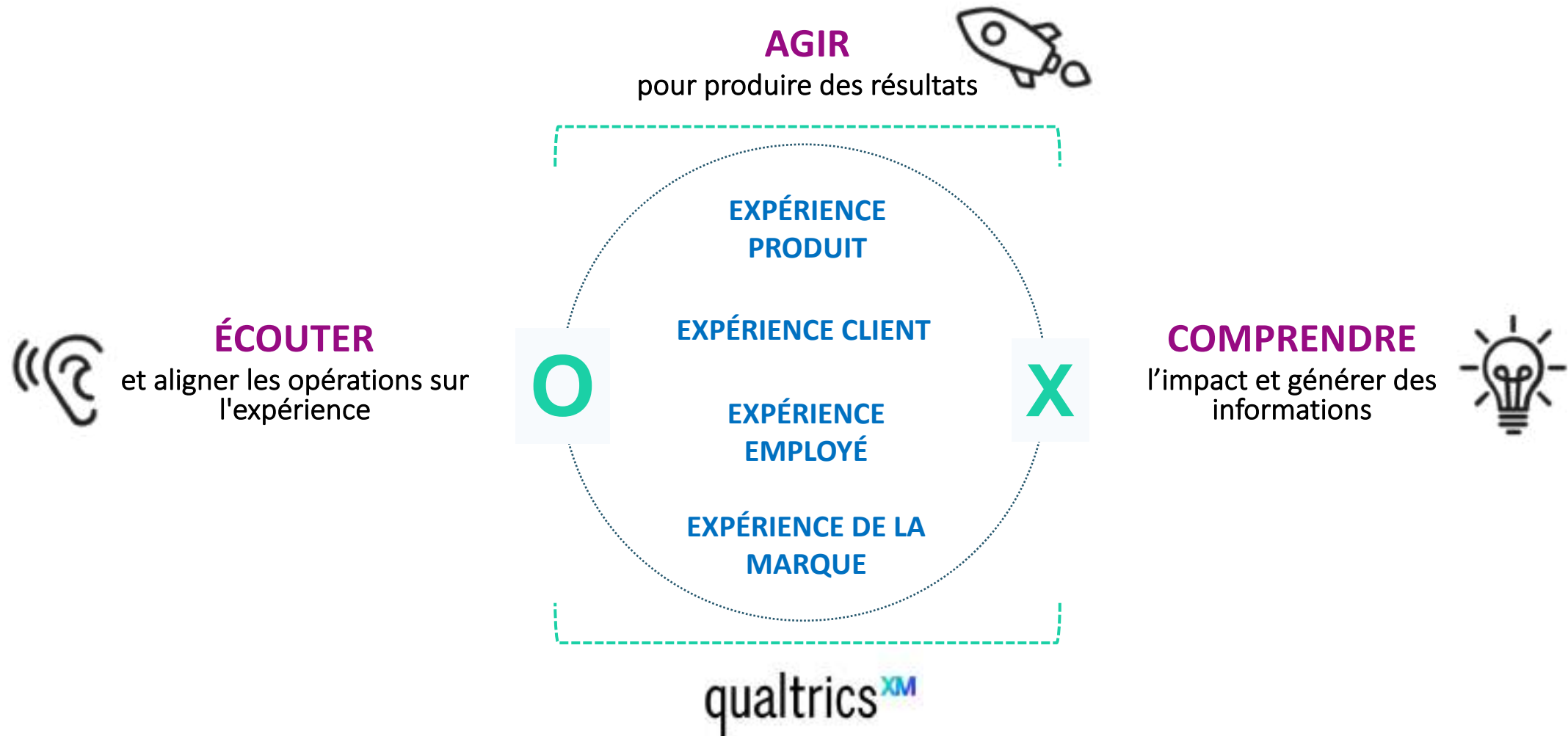
---

# L'ÉCONOMIE DE L'EXPÉRIENCE



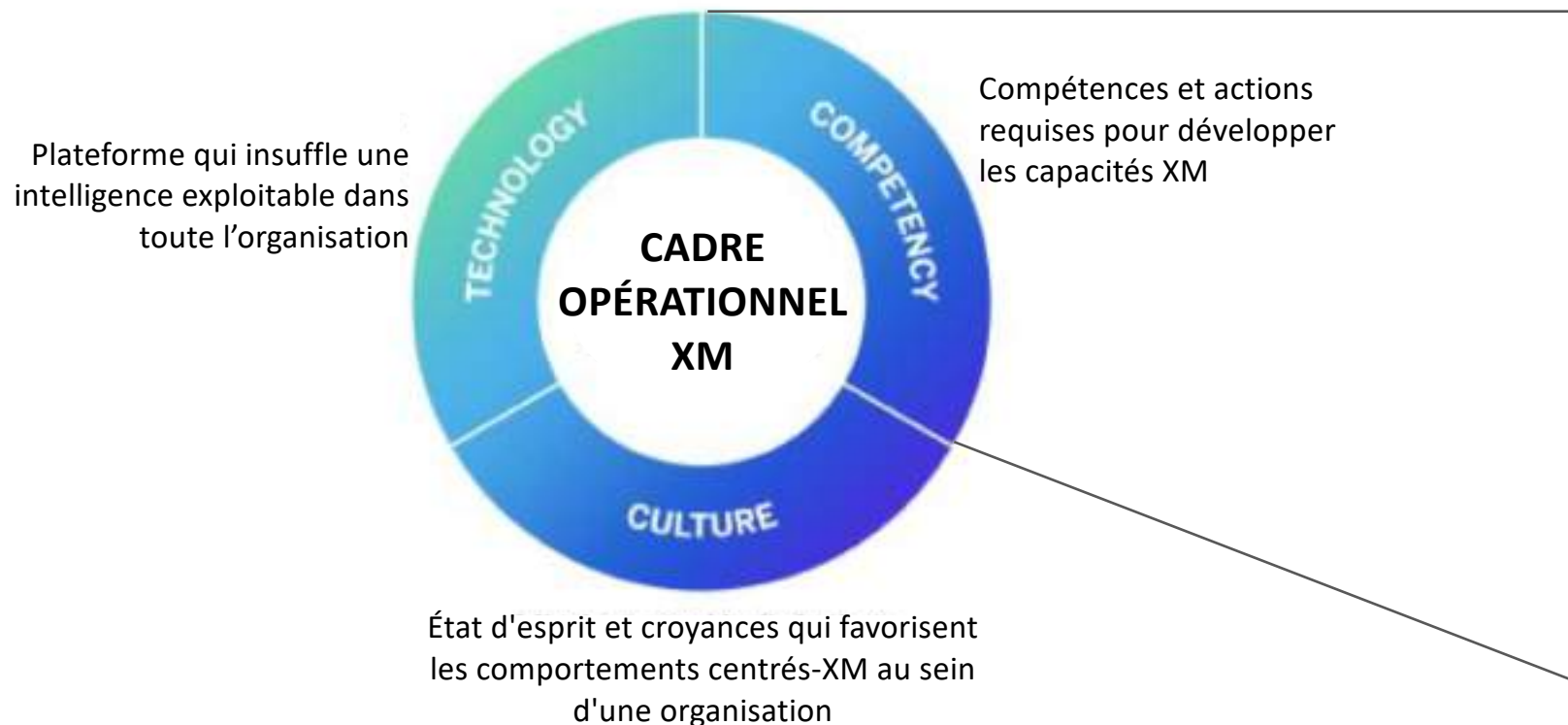


# UNE SEULE PLATEFORME DE GESTION DE L'EXPÉRIENCE HUMAINE

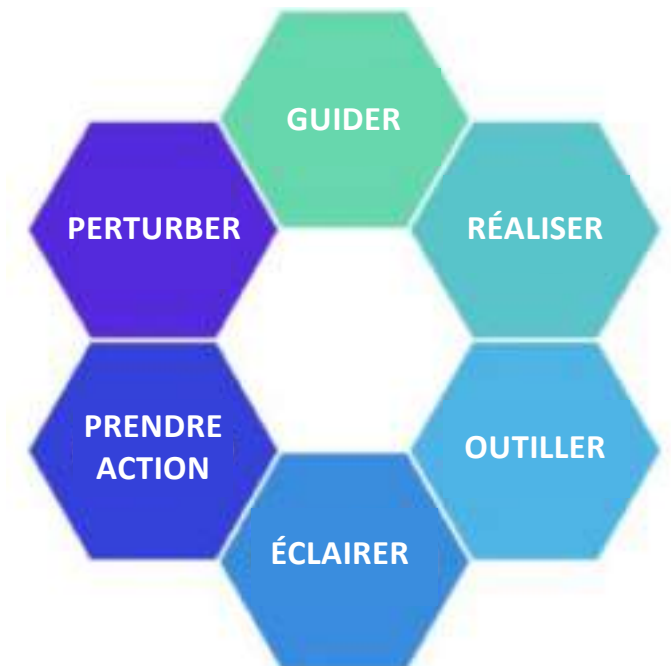


# NOURRIR UNE CULTURE CENTRÉE SUR L'EXPÉRIENCE

L'institut XM de Qualtrics XM Institute (anciennement Temkin Institute) vous aide à concevoir, livrer et faire évoluer vos programmes de gestion de l'expérience (XM).



## 6 COMPÉTENCES XM



# We continue to outpace the market and expand globally...

**55%**

YoY growth

**75%+**

of the fortune 100

**126%**

net retention

**3.4K**

employees in  
13 countries

**11.5K**

customers globally

**95%**

enterprise retention

**800+**

engineers and  
growing

**2.6K**

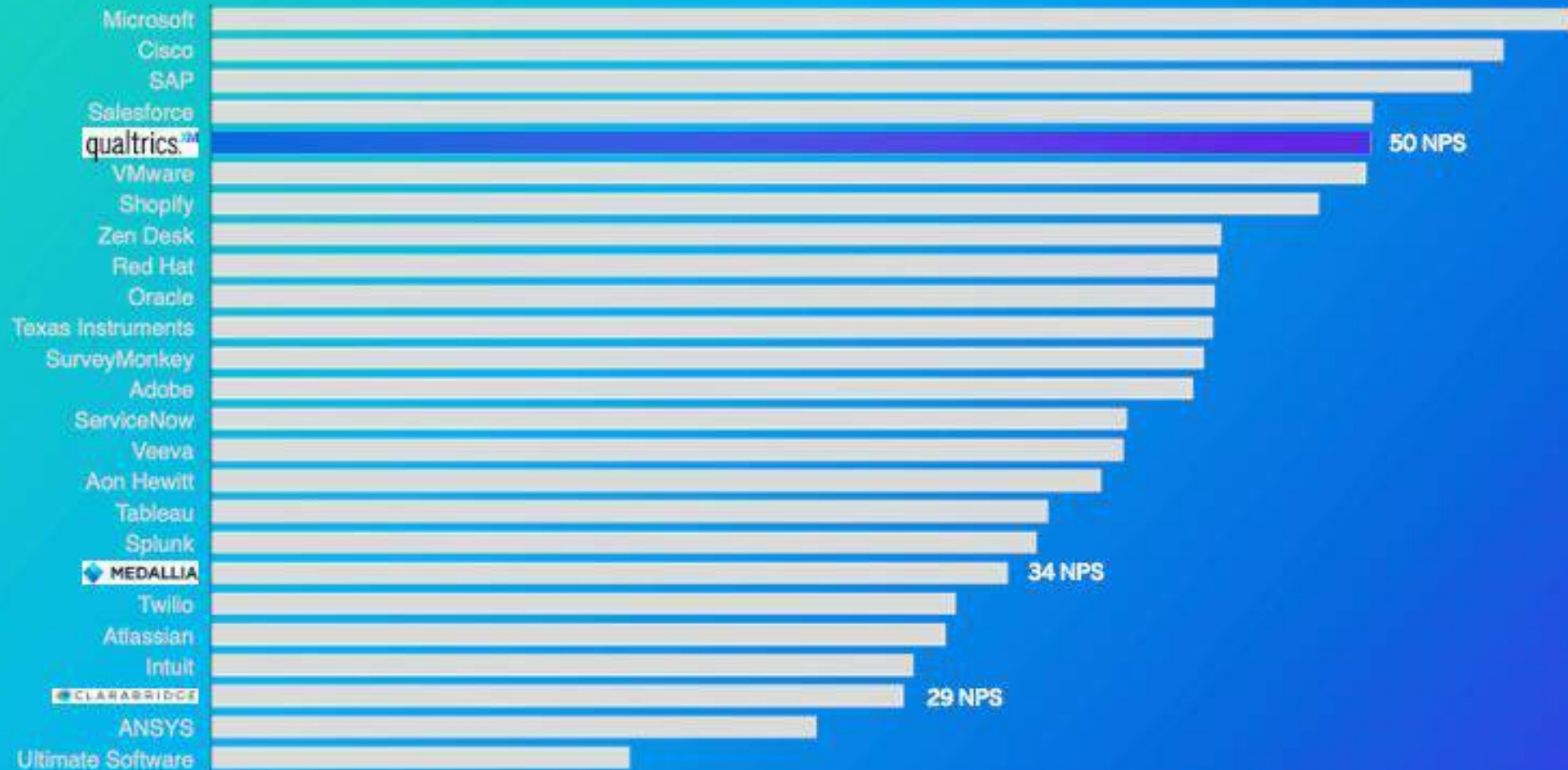
enterprise customers  
in 41 countries

**70+**

languages supported



# ...while delivering market leading NPS

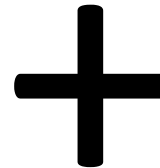


\*Source: Qualtrics commissioned research study conducted by McKinsey

**Leger**  
MetricCX

**Services stratégiques &  
tactiques en expérience client**

- Services conseils CX
- Implémentation et configuration
- Services de gestion



qualtrics<sup>XM</sup>

**Plateforme XM la plus puissante**

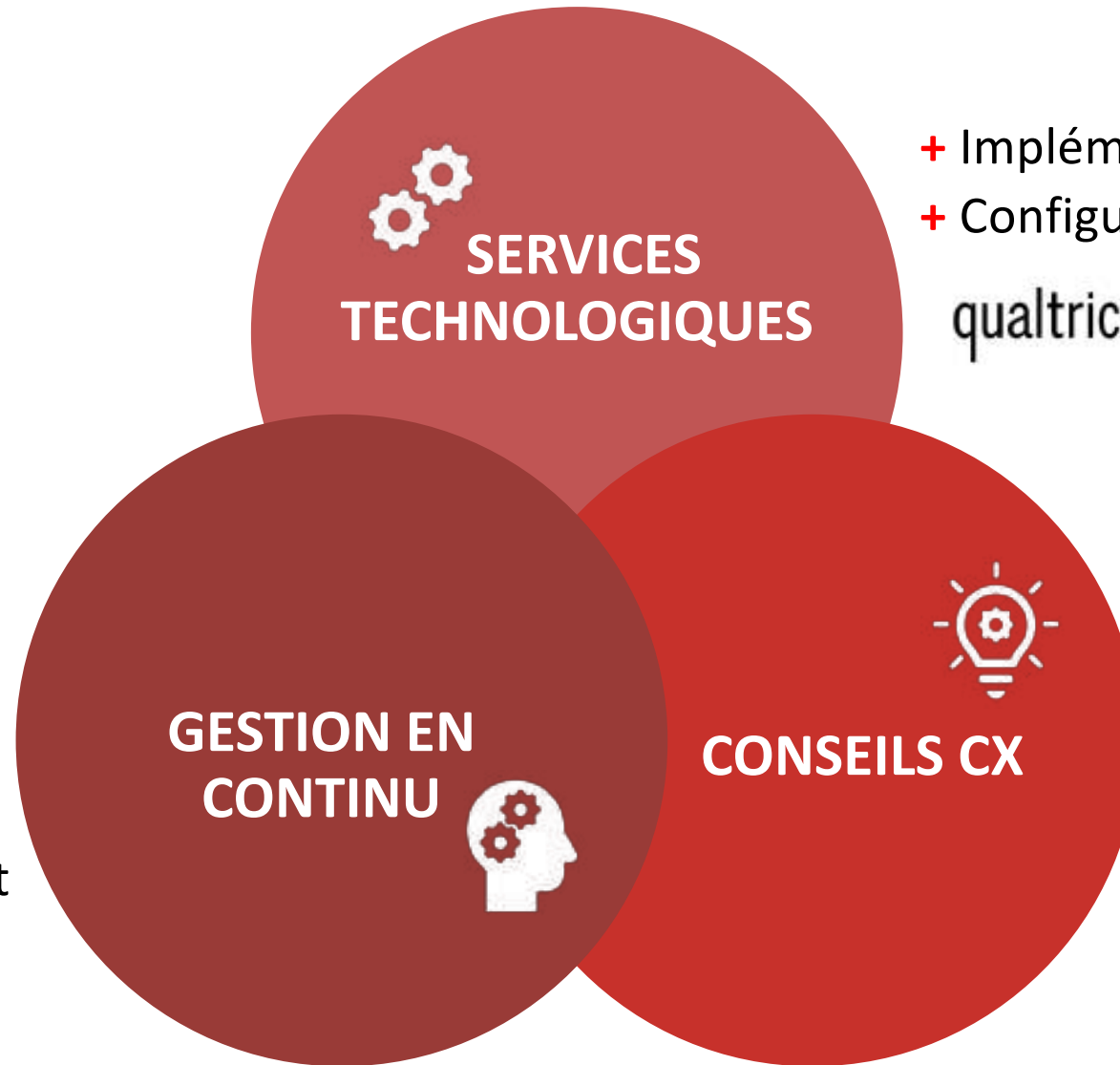
- Licence et fonctionnalités

**Le meilleur des deux mondes pour accélérer le succès des clients**

# NOS SERVICES

Transformer l'expérience de vos clients grâce à des services sur mesure en matière de conseil stratégique, de gestion de programme et de support technologique.

- + Services à la carte
- + Services bout en bout clé en main



- + Implémentation
- + Configuration

- + Stratégiques
- + Analytiques
- + Tactiques

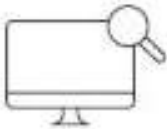
# NOS EXPERTS CERTIFIÉS QUALTRICS



## **Gestion du projet et du programme**

*Titre Léger: Directeur engagement client*

Lien client, gestion et coordination de projet, responsable du succès du projet



## **Experts configuration plateforme**

*Titre Léger: Spécialiste systèmes*

Configuration de la plateforme, programmation questionnaire et tableaux de bords, intégrations, etc.



## **Experts CX**

*Titres Léger: VP et Conseiller CX*

Conseils stratégiques CX, parcours clients, design de programme etc.

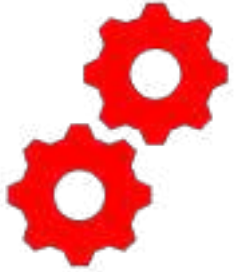


## **Architecte de solutions**

*Titres Léger: Architecte de solutions*

Services d'ingénierie pour la personnalisation et l'intégration de systèmes





## Services technologiques pour la plateforme Qualtrics

*Implémentation et configuration de la plateforme que ce soit pour un déploiement rapide ou complexe*

- + Planification et gestion du déploiement
- + Création des comptes utilisateurs/droits d'accès
- + Programmation des sondages/tableaux de bords
- + Configuration des rôles selon la hiérarchie
- + Configuration du Close Loop/alertes
- + Automatisation des listes et des envois courriels/SMS d'invitation
- + Intégrations (SSO, SFTP, CRM, etc.)
- + Personnalisation de questions en JavaScript et de modèles de courriels HTML
- + Migration et conversion de données





## Services de gestion de programme en continu

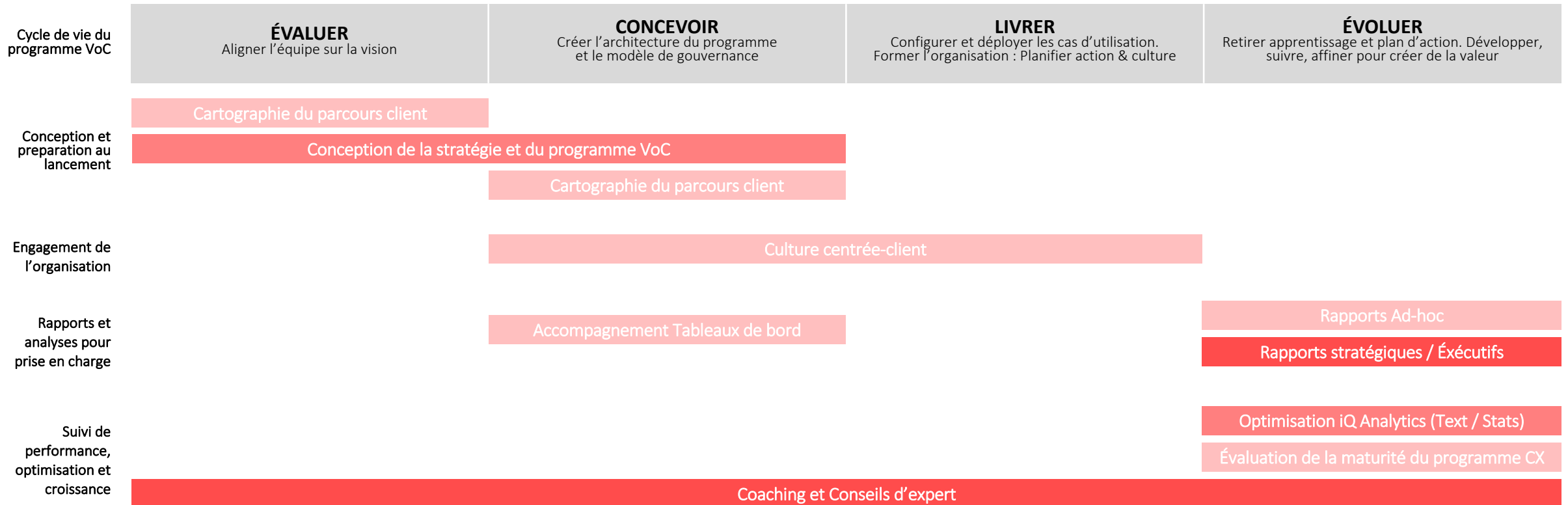
*Services professionnels flexibles et une gestion bout en bout*

- + Planification du programme annuel
- + Élaboration KPI / métriques CX
- + Révision questionnaires / tableaux de bords
- + Élaboration et automatisation des quotas
- + Gestion du système close-the-loop
- + Élaboration du *Text Analytics*
- + Plan d'action sur les objectifs
- + Services de traduction
- + Suivi sur la performance du programme
- + Formation



# Services conseils CX et analytiques sur mesure

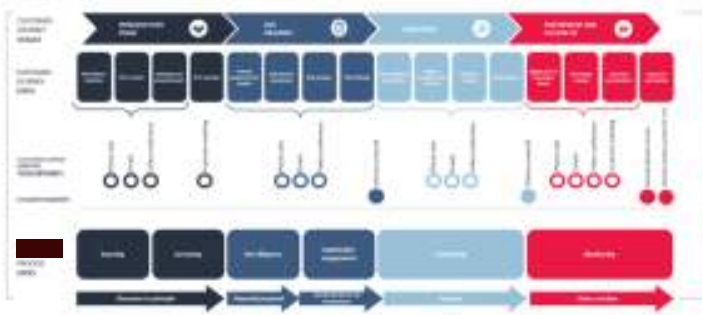
*Services conseils stratégiques, analytiques et opérationnels pour optimiser vos programmes VoC & CX*





# Services conseils CX et analytiques sur mesure

## DETAILED CUSTOMER JOURNEY

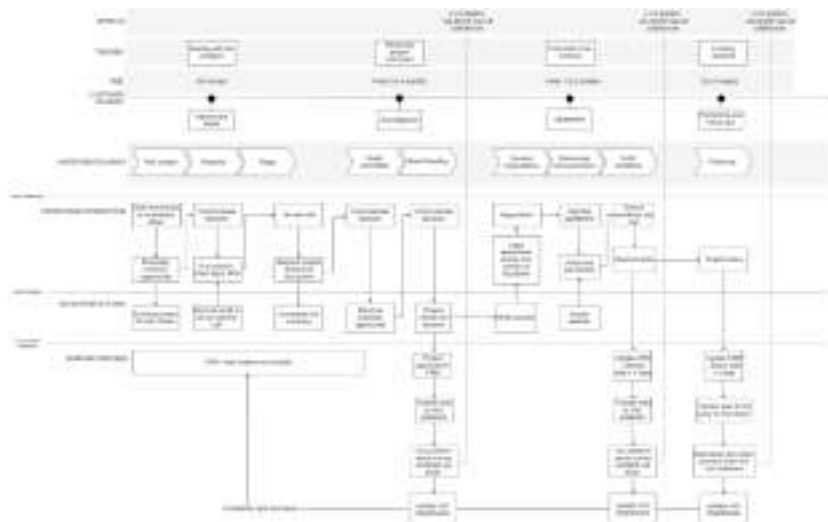


## KEY MOMENTS AND FEEDBACK CALENDAR

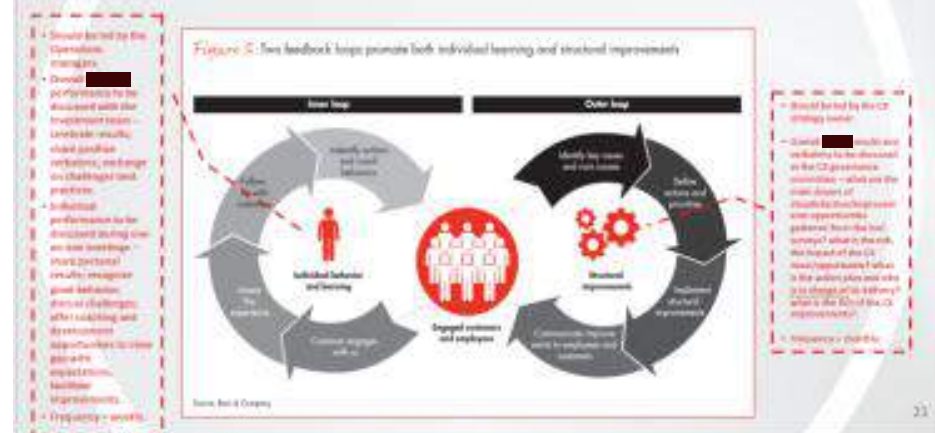


## OVERVIEW OF THE QUESTIONNAIRES

Online Survey	Online Surveys	Phone Interview Survey
Overall and moment of truth satisfaction	Overall and moment of truth satisfaction	Overall and moment of truth satisfaction
Net promoter score	Net promoter score	Net promoter score
Ease of doing business with	Ease of doing business with	Ease of doing business with
Expectations vs value attributes - Investment focus	Expectations vs value attributes - Investment focus + Legal focus	Expectations vs value attributes - Investment focus + Legal focus
Experience vs other financial institution	Experience vs other financial institution	Experience vs other financial institution
What could be done differently to make your experience better?	What could be done differently to make your experience better?	What could be done differently to make your experience better?



## ANALYZING & ACTING : UNDERSTAND & TAKE ACTION ONGOINGLY



# UNE OFFRE FLEXIBLE ET PERSONNALISABLE

## *On le bâtit avec vous*

Implémentation conjointe de la plateforme permettant d'outiller les clients à passer à l'action de façon autonome

**Solution assistée**

## *On l'implémente pour vous*

Conception de la stratégie CX et prise en charge du déploiement du programme CX

**Solution clé en main  
déploiement**

## *On l'exécute pour vous en continu*

Services sur mesure pour optimiser la mise en œuvre du programme CX de bout-en-bout

**Solution clé en main  
déploiement + gestion en  
continu**

← Autonomie client

→ Accompagnement Léger



**SANDRINE LÉPINAY**

Vice-présidente exécutive, Léger MetriCX

[slepinay@leger360.com](mailto:slepinay@leger360.com)

**ISABELLE BLANCHET**

Vice-présidente, expérience client, Léger MetriCX

[iblanchet@leger360.com](mailto:iblanchet@leger360.com)

# Léger

---

*Comprendre le monde*

