

# ETTi – enquête pour améliorer la relation-client

Madame, Monsieur,

La fédération des entreprises d’insertion a créé en janvier 2023 une sorte de think tank pour mesurer les impacts de la transition digitale dans l'activité des Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTi). De ce travail a été élaborée une enquête qui vise à mieux comprendre les besoins, attentes et habitudes des clients des ETTi quant à leur utilisation du digital. Les résultats de cette enquête seront publiées de manière anonyme dans le ***Livre blanc "Les ETTi et la transition digitale"***.

Pour rappel, une ETTi est une structure d'insertion par l'activité économique dont l'activité marchande est régie par la règlementation du Travail Temporaire. Pour remplir sa mission d'inclusion, l’ETTi est conventionnée par l’Etat. Elle recrute un public exclusivement éligible au pass IAE. Elle doit répondre à la fois à une obligation de moyens et de résultats. Et elle rend compte de ses actions (mission, formation, insertion) auprès des services déconcentrés de l’Etat.

La transformation digitale est au cœur des enjeux économiques des ETTi et ne cesse de s’intensifier tant les choses évoluent vite. Avec l’explosion d’internet et la place grandissante des canaux digitaux dans le parcours client, il paraît nécessaire de considérer le digital dans leur stratégie marketing et comme un moyen de favoriser l'expérience client et la fidélisation.

Notre ETTi s'interroge sur ses process et sur comment favoriser l'expérience-client. Dans une relation de partenariat, nous proposons à nos clients de bien vouloir répondre à cette enquête. Vos retours nous permettront d'enrichir la réflexion menée en interne pour améliorer nos process.

Pour répondre à cette enquête, merci de cliquer [**ICI**](https://forms.office.com/e/tKDyTQqiD5).

Répondre à cette enquête ne vous prendra que 10'.

La date butoir pour répondre à cette enquête est le **05/01/2024.**

Nous vous remercions chaleureusement pour votre mobilisation.

Cordialement,

*Signature de l’ETTi :*

***NOTA RGPD :***  
*Les données personnelles collectées dans ce questionnaire font l’objet d’un traitement sous la responsabilité de La fédération des entreprises d'insertion. Elles sont collectées et traitées par elle pour produire un bilan qui sera intégré dans le Livre blanc "Les ETTi et la transition digitale".*  
*Cette enquête est anonymisée. Ces données ne se seront pas communiquées à des tiers, autre que La fédération des entreprises d'insertion.*  
*Si vous les renseignez, vous consentez à ce que ces données soient traitées conformément aux finalités mentionnées ci-dessus.  
Conformément à la réglementation applicable, un droit d’accès, de rectification, d’opposition, de limitation du traitement, d’effacement et de portabilité des données peut être exercé en adressant un email à contact@lesentreprisesdinsertion.org.*