

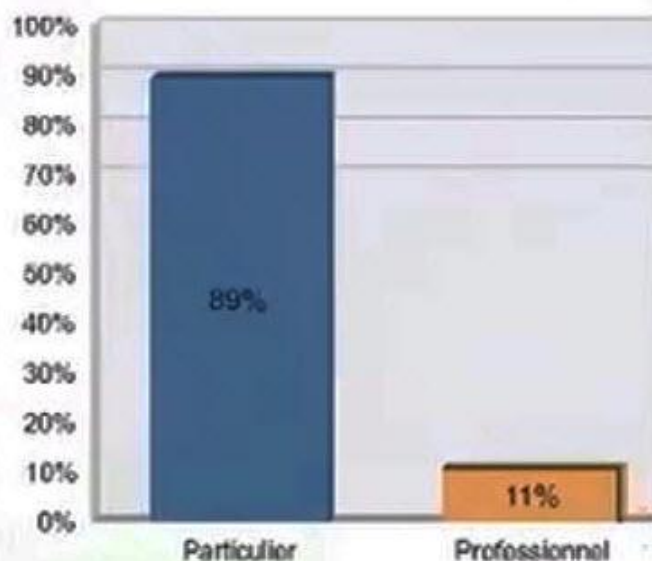
Linky (doc interne ERDF) : exemple de rapport (extrapolable) portant sur 14 969 clients de Lyon ville

Reporting Deploiement Linky



Cumul contacts entrant Support client : 14 969 contacts

Objet appel	Nb contacts	%
Informations Rendez-vous	5 688	38,00%
Pli non distribué	2 093	13,98%
Impact pose	1 318	8,80%
Dépannage	1 037	6,93%
Mise a jour contact client	1 004	6,71%
Hors déploiement Linky	838	5,60%
Informations Compteur	737	4,92%
Information déroulement Pose	655	4,38%
Consignes Poseurs	439	2,93%
Intervention non réalisée	277	1,85%
Justification Pose	226	1,51%
Divers	212	1,42%
Refus	145	0,97%
Relance client	114	0,76%
Document non fourni	57	0,38%
Questions FAQ	55	0,37%
Frais	26	0,17%
Enquête	19	0,13%
Non qualité intervention	14	0,09%
MHRV auto-déclaré	11	0,07%
Responsabilité	4	0,03%
Total	14 969	100,00%



Nbr Contacts Collectivités Locales : 1 Appel

Indicateurs cumulés qualité déploiement

Nb cumulé de Visites Qualité	3004
Nb cumulé de Visites qualité conformes	2032
Nb cumulé GRIP déclarées	2186
dont PNT	19

Enquêtes de satisfaction

Nb cumulé Enquêtes reçues	1042
Nb cumulé de clients insatisfaits	608
<i>Soit 0,51% d'insatisfaits par rapport au nombre de C posés</i>	

***GRIP = Gestion et Résolution d'Interventions à Problèmes Interventions non réalisables par l'entité de pose**