

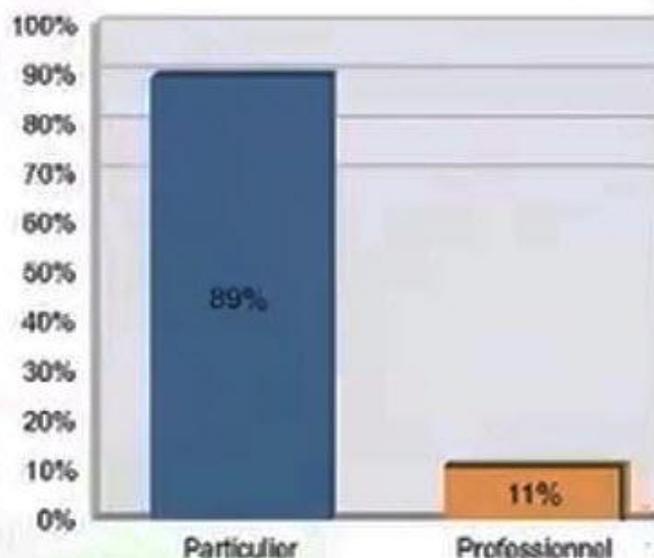
## Linky (doc interne ERDF) : exemple de rapport (extrapolable) portant sur 14 969 clients de Lyon ville

### 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%
<b>Intervention non réalisée</b>	<b>277</b>	<b>1,85%</b>
Justification Pose	226	1,51%
Divers	212	<b>1,42%</b>
<b>Refus</b>	<b>145</b>	<b>0,97%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>14 969</b>	<b>100,00%</b>



Nbr Contacts Collectivités Locales : 1 Appel

### Indicateurs cumulés qualité déploiement

Nb cumulé de Visites Qualité	3004
Nb cumulé de Visites qualité conformes	2032
<b>Nb cumulé GRIP déclarées</b>	<b>2186</b>
dont PNT	19

### Enquêtes de satisfaction

Nb cumulé Enquêtes reçues	1042
<b>Nb cumulé de clients insatisfaits</b>	<b>608</b>
<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**